Public Utilities Board

Annual Report 2008-2009

Manitoba

June 15, 2009

The Honourable Steven Ashton
Minister of Intergovernmental Affairs
301 Legislative Building
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8

Dear Minister Ashton:

Reference: Annual Report, the Public Utilities Board (Manitoba)

Pursuant to the provisions of Section 109(1) of *The Public Utilities Board Act*, and on behalf of my fellow Board members and myself, I am pleased to convey to you the Public Utilities Board's 2008/09 Annual Report, for the year that ended March 31, 2009.

The Board's mandate is to determine the public interest, with respect to utilities and other matters prescribed or otherwise assigned to be within the Board's oversight and set of responsibilities. With respect to utilities, the public interest has been defined as not only meeting the interests of consumers in the establishment of fair and reasonable rates and service terms, but also providing for the financial health of the regulated utilities. Upon application, either initiated by a utility applicant or directed to be filed by the Board, the Board sets rates and terms of service following a thorough review of the applicant's financial, general and environmental operations. Generally, the Board may approve, vary or deny applications brought before it.

The Board's current regulatory jurisdiction includes the Province's major Crown Corporations and municipal utilities, a major exception to the latter category being the City of Winnipeg's water and sewer utility, with respect to which discussions are ongoing. The Board also oversees the safety of the pipeline distribution of natural gas and propane and provides oversight through licensing of privately owned cemeteries and crematoriums, pre-arranged funeral plans, perpetual care trust accounts and natural gas brokers.

The Board also hears appeals of decisions by Manitoba Hydro with respect to natural gas service disconnection, 911 service license refusals and decisions by the Highway Traffic Board pertaining to highway accesses and adjacent signage. Further, the Board is required to approve non-City owned fixed-fare transportation operators and agreements between such operators and the City of Winnipeg (this by virtue of *The City of Winnipeg Charter Act*).

Recently, government took steps to amend the Board's initial role in setting the maximum rates permissible for payday loans. Pending legislation will amend the Board's responsibilities and appoint the Board as an advisor to government, requiring the Board to conduct tri-annual reviews of the rates and allowing the Board to make recommendations regarding payday loans to government.

During the period under review, the Board held public hearings with respect to Manitoba Hydro, Centra Gas, Manitoba Public Insurance, municipally and privately owned water and sewer utilities, and appeals of Highway Traffic Board highway access decisions. The Board also conducted both public and ex parte paper reviews of rate and other applications by Manitoba Hydro, Centra Gas and numerous water and sewer utilities. Arising out of these processes, the Board set rates and directed rate and terms of service charges; made amendments to rate schedules and related processes, and offered recommendations to government, Crown Corporations, municipal utilities and other operations.

As at March 31, 2009, there were seven very involved, productive and effective part-time members of the Board as well as myself, the full-time Chairman. Also, the Board has a full-time staff of seven, led by Executive Director, Gerry Gaudreau CMA, and, a roster of experienced professional Board Advisors (legal, accounting, actuarial and engineering). Board members, staff and advisors are all dedicated to providing Manitoba effective and efficient regulatory service with respect to matters within the jurisdiction of the Board.

Sincerely,

Graham F.J. Lane, C.A.
Chairman

TABLE OF CONTENTS:

				Page
1.	Introduction			1
2.	Overview of Board Process			3
3.	Regulated Entities			5
	i.	Manitoba Hydro - Electricity	5	
	ii.	Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)	9	
	iii	Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)	12	
	iv.	Swan Valley Gas Corporation	13	
	v.	Natural Gas Brokers	13	
	vi.	Manitoba Public Insurance	14	
	vii.	Water & Sewer Utilities	16	
	viii.	Cemeteries and Related Matters	17	
4.	Highway Traffic Board (appeals)			18
5.	The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act (appeals)			19
6.	City of Winnipeg Charter Act (passenger transport)			19
7.	Consumers' Protection Act			19
8.	Board Administration			21
9.	Outlook for 2009-10 and Recommendations			22
10.	Conclusion and Acknowledgements			24
Statutory Responsibilities				26
Board Members and Staff				27
Summary of Board Activities		Orders issued		28
		Licences issued		29
Financial Information				30

Chairman's Report

Review of Board Proceedings
For the Fiscal Year Ended March 31, 2009

1. INTRODUCTION

The Public Utilities Board (Board) approves and sets rates, oversees pipeline safety and oversees such other matters are as prescribed by legislation or otherwise assigned. In its decisions, the Board is expected to determine the public interest, which with respect to utilities, has been defined to include fairly treated customers and consumers and financially viable utilities. In recent years, and with the enactment of *The Sustainable Development Act*, the public interest in energy efficiency, conservation and clean energy has also been established.

The Board is comprised of an appointed full-time Chairman and provision for up to eight part-time members, ably assisted by staff and Board Advisors. The Board is a quasi-judicial administrative tribunal that makes decisions independent of government direction in accordance with enabling legislation, regulation and stated public policy. The Board fulfils its mandate through public hearings, paper reviews and direct intervention, each involving enquiry, research, consultation and careful deliberation.

Major Board responsibilities, as at March 31, 2009, were:

1. Establishing fair and reasonable rates and terms for:
    a. electricity;
    b. natural gas and propane, as provided by pipeline;
    c. basic compulsory automobile insurance rates; and
    d. water and sewer utilities (excluding those operated by the City of Winnipeg and the Manitoba Water Services Board).
2. Overseeing natural gas and propane pipeline safety, capital expenditures and general operations.
3. Licensing and/or overseeing:
    a. privately owned cemeteries and crematoriums; including the monitoring of funeral directors' trust accounts pursuant to *The Prearranged Funeral Services Act,* and perpetual care trust funds; and
    b. natural gas brokers.
4. Hearing appeals of
    a. Highway Traffic Board decisions, pursuant to *The Highways Protection Act;*
    b. applicants denied 911 emergency response centre licenses, pursuant to *The Emergency 911 Public*

Safety Answering Point Act;

c. consumers disconnected from natural gas service; and

d. customers in contract disputes with natural gas brokers.

5. Establishing and/or advising with respect to maximum rates for:

   a. Payday Loans; and

   b. Cashing of government cheques.

6. Approving and licensing operators of fixed fare transportation services pursuant to agreements with the City of Winnipeg and *The City of Winnipeg Charter Act.*

The Board is a member of the Manitoba Council of Chairs of Administrative Tribunals (MCAT), Canadian Association of Members of Public Utility Tribunals (CAMPUT), and the Canadian Automobile (insurance) Rate Regulators (CARR). Canadian and Manitoba regulatory practices and related matters are discussed and professional development is provided through all three associations. The Board also participates within the Canadian Standards Association (where natural gas and propane safety standards are established), and the Organization of MISO States (OMS), the latter related to the generation and transmission of electricity.

The Board Chairman is a Board member of MCAT and a voting member of CAMPUT and OMS. OMS was formed in 2004 and exists to provide a co-ordinated view of electrical transmission issues among 14 American states and Manitoba. Manitoba participates in the Midwest Independent Transmission System Operators (MISO), in which Manitoba Hydro operates as both a seller and purchaser of wholesale electricity. CARR's second annual meeting was held in October of 2008, and the Board, through its Executive Director is actively participating in the development and establishment of the new association – Mr. Gaudreau was elected as a member of the executive and as the Chair of CARR's Governance Committee.

The year reported on was, once again, a very busy one for the Board. During the period April 1, 2008 to March 31, 2009, the Board issued 172 orders and 188 licences (2008-179 orders and 209 licences), and attended to a host of other matters.

During the fiscal year ended March 31, 2009, the Board expended $1.326 million in direct costs (2007/08- $1.716 million), including approximately $270,000 expended on natural gas pipeline safety. As well, the Board directed regulated utilities to pay a further $2.059 million (2007/08- $2.215 million) to meet Board Advisor and intervener costs related to extensive Board proceedings held during the year. The Board meets its direct costs through levies on regulated utilities and other parties. Regulated utilities also bear their direct costs of participating in Board regulatory proceedings.

Taking into account all costs incurred or directed by the Board, overall regulatory costs for the fiscal year ended March 31, 2009 approximated $3.4 million (2007/08- $3.9 million), excluding sums directly expended by the regulated entities with respect to Board related matters. The decrease in Board incurred and directed expenditures is

primarily due to 2007/08 costs incurred for the payday loan and cheque cashing hearings, excepting for related court and Board proceedings, these reviews occur on a tri-annual basis.

The approximately two hundred and fifty utilities and industries regulated by the Board have estimated annual revenues of approximately $4 billion; thus, regulatory costs account for less than 1/10th of 1% of revenue generated.

While most regulated utilities are monopolies, though some monopolies also operate in competitive markets, and some operators are privately or co-operatively owned and active in competitive markets, the Board's responsibilities affect every Manitoba resident, business and organization.

2. OVERVIEW OF BOARD PROCESSES

Regulated utilities make application to the Board when seeking amended rates or, in some cases, some other operational or structural change. When either very large utilities are involved, or a proposed rate increase is exceptionally large or controversial, the Board generally hears applications through public hearings. These hearings may either be conducted in a court-like atmosphere, with sworn witnesses and evidence received subject to cross-examination, or, in the case of smaller utilities held in a more informal setting. In the interests of restraining regulatory costs, the Board employs less formal processes as long as those processes to do not compromise the integrity of the Board's proceedings.

For public hearings related to Manitoba Hydro, Centra Gas Manitoba, Manitoba Public Insurance and the setting of maximum fees and charges for the cashing of government cheques and payday loans, interveners representing various special or general interests participate. Interveners pose questions, cross-examine witnesses and set out positions. In addition, at all public hearings of the Board, presenters from the general public are able to address the Board. For major hearings, Interveners and the Board retain counsel and, often employ expert witnesses. Witnesses provide sworn testimony, and such testimony generally supports, opposes or provides options with respect to matters before the Board. Interventions are intended to assist the Board in reaching decisions, this by presenting information and views providing useful information for the public interest.

Prior to Board hearings, and with the exception of ex parte hearings taking place in-camera, public notices are issued advising of upcoming hearings and informing of the opportunity to participate and the availability of cost awards in support of interventions. Transcripts of major hearings are posted on the Board's website and made available on request to interested parties. Copies of Board decisions are issued to those involved in the hearing, and on request, the media and members of the public. As well, major Board decisions are accompanied by media release and also posted on the Board's website.

The Board's Rules of Practice and Procedure (Rules) guide public hearings; the Rules are available to all participating parties in advance of a hearing and are posted on the Board's website. Board decisions may be appealed to either the Board itself, by a motion to reconsider and vary, or in certain defined circumstances, to the Court. Historically, very few Board decisions are appealed.

In some cases, where special circumstances exist, the Board issues interim direction, these generally representing decisions on rates reached through reviews not attended or participated in by interveners and the general public. Such proceedings are denoted as *ex parte* hearings. Reasons supporting *ex parte* decisions are made public and circulated to affected or interested parties (interveners and on request, the media and the public). Interim *ex parte* decisions are subject to confirmation, repeal or variance through a subsequent public or other Board proceeding. At such proceedings, the utility, registered interveners and the public are or may be present. *Ex parte* decisions may also be appealed, either to the Board through a motion to vary, or to the Court.

In 2008/09, there was one request for leave to the Court of Appeal, which contested certain aspects of the Board's decision on payday loans. Leave was granted on three of six grounds raised by Cash Store Financial, the appellant having been an industry participant in the Board's payday loan hearing. That leave has been rendered moot by government's action in May 2009; government has tabled legislation to embed payday loan rates in regulation.

In March 2008, the Supreme Court of Canada (SCC) altered the approach for judicial review challenges of decisions by administrative tribunals. In the past, there were three standards of review for the court to consider with respect to an application to set aside a decision of an administrative tribunal, those being correctness, reasonableness simpliciter, and patent unreasonableness. Now, there are only two grounds, with reasonableness simpliciter and patent unreasonableness merged into one.

The stricter standard, of correctness, will apply to claims of errors of law and/or fact; the reasonableness standard will apply to the judgment calls of administrative tribunals. This decision was later commented on in March 2009 in another decision by SCC, which supported the notion that the courts are to defer to an administrative tribunal with respect to applying the standard of reasonableness. The Board expects these two decisions to work in favour of Board decisions, as the Board has a long history of providing full reasons for its decisions, and follows processes informed by legal advice as to jurisdiction and other matters requiring correctness.

As previously noted, and in an effort to restrain regulatory costs, the Board often reaches its decisions by way of a public paper review when relatively smaller utilities, such as Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd., many municipal and private water and sewer utilities, and cemeteries and crematoriums, are involved.

Under this process, the Board requires the applicant to publish a notice of its application with an indication of matters to be addressed through the proceeding. The Board informs itself as to the particulars of each application through a written process involving the interrogation (by information requests) of the applicant and, in rare cases, registered interveners. An increasing number of water and sewer applications, particularly those involving large rate increases, have been heard by way of public hearings, which have taken place throughout Manitoba.

As part of its general process with respect to utility rate applications, the Board assesses the financial statements and revenue requirements of the utility, considering the particulars as well as broader issues to arrive at available options. Within those options, the Board determines the public interest. As previously indicated, the Board requires the applicant to advertise its application and share with the Board any objections and comments it may receive. In some cases, comments from the public result in the Board holding a public hearing rather than proceeding by way of

paper process.

As previously indicated, the Board operates pursuant to statute and formal Rules of Practice and Procedure, and for larger proceedings affecting a material number of ratepayers, in a court-like manner. Accordingly, Board process requires Board members to declare conflicts of interest prior to a hearing or decision process. Generally speaking, the Board sits in panels of three members, particularly for applications heard by way of public oral hearing. Board members are assigned to at least one major area of responsibility – electricity, natural gas, water and sewer, etc.

Board members also regularly meet as a committee of the whole and discuss matters pertaining to Board operations and establish general Board policies.

3. REGULATED ENTITIES

i. Manitoba Hydro –Electricity

Manitoba Hydro (MH) is Manitoba's largest Crown Corporation, with annual revenues in excess of $2 billion and with a staff in excess of 6,000. MH is very important to the Province, contributing through the provision of required electricity and natural gas; furthering economic and sustainable development; First Nations relationships; and by annual contributions to the Province's Consolidated Fund (water rentals, capital tax, payroll tax, debt guarantee levies and income taxes on employee and agent income).

MH's debt represents approximately 50% of the provincial government's overall borrowings, and MH's planned future generation, transmission and other capital expenditures may exceed $20 billion, requiring substantial new borrowings, which are undertaken and guaranteed by the Province for the Utility.

Following a decade of no rate increases, in 2004 the Board provided the Utility a 5% cross-the-board increase as of August 1, 2004 and two conditional rate increases of 2.25%. The first of the two conditional increases was implemented in 2005. While MH initially declined to pursue the second conditional increase, MH later applied and received the second 2.25% rate increase in January 2007. Subsequently, the Board heard an application for an across-the-board increase of 2.25% by way of a public paper process, and provided an interim rate increase of 2.25% effective March 1, 2007.

MH filed a new rate application in August 2007, and the hearing began in March 2008. The application proposed a 2.9% increase for April 1, 2008, with the Utility's ten-year financial forecasts projecting annual 2.9% increases in each subsequent year. The application also contained a proposal for a new energy intensive industry (EII) class, with the concept being that the class would be assessed rates based on MH's marginal costs for energy consumption above certain levels.

The Board decided to bifurcate the process and established a separate hearing to consider rates for energy intensive industries. The hearing took place in December 2008 and January 2009. Interveners included the Consumers' Association of Canada (Manitoba) Inc., the Manitoba Society of Seniors, Resource Conservation Manitoba, Time to

Respect Earth's Ecosystems, and the Manitoba Industrial Power Users Group. The essence of MH's application was to ensure that MH's higher priced export sales opportunities would not be displaced by growth in consumption by large industries at "heritage" rates, thus adversely impacting Manitoba's residential and commercial customers. The Board had not yet released its decision on this matter as of March 31, 2009.

With respect to MH's 2.9% rate increase application for fiscal 2008/09, the Board provided MH a 5% rate increase effective July 1, 2008. The Board decision was explained in significant detail in a 365-page order released on July 29, 2008. The primary reason for the increase, as cited by the Board, was with respect to the Board's assessment of MH's risks, which include not only the risk of drought but also other risks. The Board expressed a desire to attain and sustain a debt to equity ratio of 75:25 for MH, a target long-ago established and supported by most participants to MH proceedings, past and present, as being required to mitigate risk.

On February 2, 2009, MH filed material with the Board in support of a further 4% rate increase to be effective April 1, 2009. This filing was in response to direction previously provided by the Board, which had indicated that such an increase would be granted if MH provided adequate and further justification. In an order released March 30, 2009, which followed a paper review process in which all interveners to the 2008 rate application participated, the Board rolled back the rate increase to 2.9%, to take effect April 1, 2009.

While the Board remained concerned with MH's risk profile, this decision also reflected the Board's concern with the economic realities facing ratepayers following the major recession.

Diesel Rate Application

On October 5, 2006, MH applied to the Board for *ex parte* approval of proposed amendments to interim Diesel Zone rates. The application was to increase rates to meet increased operating costs since 2004, as well as to provide for gradual recovery through rates of a deficit that accrued while awaiting finalization of a Settlement Agreement with the Federal Department of Indian and Northern Affairs. The Board approved the application on an interim ex parte basis, effective January 1, 2007. Since then, interim rates have been further adjusted, awaiting finalization of the Settlement Agreement.

MH has been directed to file an application, to amend and finalize diesel community rates and all outstanding and interim Orders related to the Diesel Zone, following finalization of the tentative Settlement Agreement with the federal government.

The Settlement Agreement includes provisions requiring federal contributions to MH operating and capital costs related to electricity service to First Nations communities served by diesel-generated electricity. The agreement had not been finalized as at March 31, 2009.

Weekly Surplus Energy rate settings (ex parte process)

MH rates for Manitoba customers are currently primarily based on the cost of the service provided to various customer classes. Industrial customers benefit from much lower electricity rates than residential customers, as the

firms within the large industry rate class do not require the use of MH's distribution assets, being served directly off transmission lines. As well, MH's Surplus Energy Program (SEP) provides large industrial customers the opportunity to purchase "excess" electricity either generated or purchased by MH at similar rates to those made available to export customers in opportunity sales.

Through the ex parte process, the Board establishes interim rates for MH's SEP each week; the rates are determined based on sales prices for export sales to the United States, and provide rates for sales to Manitoba industry. Approximately 50% of MH's export sales are by contract; the rest are opportunity sales, which are based on current electricity market wholesale prices and the level of excess generation and transmission available to MH.

As part of the 2008 and 2009 rate applications, MH filed further information on the SEP program, requesting the Board approve an extension of the program to March 2013. While the Board has expressed concern over the low prices being obtained for electricity sold in the 11 p.m. to 7 a.m. off-peak period, the Board recognizes that the SEP price only mirrors opportunity sales export pricing, and subsequent to March 31, 2009, the Board extended authorization for SEP to 2013. The broader issue of rates for Manitoba industrial customers has been addressed in a separate proceeding, for which the Board expects to release a decision by July 2009.

MH and Planned Major Capital Expenditures

MH has extensive and significant capital expenditure plans to expand and improve generation, transmission, distribution and administrative assets. While for the beneficial purpose of enhancing service and profitability, the plans will affect MH's borrowings and related debt:equity ratio, increasing debt until such time a new plant is in service and additional sales develop and contribute to retained profits. With ever-present risks of future droughts and other potential problems, MH requires a strong balance sheet, hence the Board's ongoing focus on the Utility's debt:equity ratio and attention to rate adequacy.

Wind is an environmentally friendly, clean energy source, complementing MH hydroelectric resources, and MH has contracted to purchase electricity produced from a 99 MW wind farm operating near St. Leon. In 2008, MH let out contracts for an additional 300 MW of wind generation and plans for up to 1000 MW of wind generation over the next two decades. While wind generation has its advantages, the Board expects arrangements based on present day costs will place some limited pressure on MH's overall costs and rate prospects as new projects are committed to.

The Wuskwatim generation station, now under construction, will provide an additional 200 MW of generation when in service, at a capital investment of approximately $1.6 billion, including related transmission capability. MH's partner in the project is Nisichawayasihk Cree Nation, which has an opportunity to acquire up to a 33% interest in the project.

Other major capital investments in new generation ~~are~~ now also expected, these being Keeyask and Conawapa. As well, enhancements of existing generating stations and new transmission capacity, including the planned Bipole III, are anticipated, bringing projected capital expenditures over the next ten years to $20 billion or more, the largest capital investment by a Manitoba Crown corporation in history.

MH is also involved with and is developing plans for additional expenditures to improve energy efficiency and heat retention, in co-operation with its customers. Improvements in energy efficiency release generation capacity for export as well provide for reduced consumer bills and environmental gains, through reduced energy consumption and carbon emissions.

MH is nearing completion of the construction of a new head office at a projected cost of approximately $280 million. The new building, plans for which are associated with MH's purchase of Winnipeg Hydro, is expected to allow for consolidation of administrative functions. MH began to transfer staff to the new building in December 2008, and will continue its migration into the 2009/10 fiscal period.

The Board lacks the mandate to pre-approve MH's capital expenditures, though capital expenditures are a major component of overall costs and represent the majority of rate causation. Involvement of the Board in capital expenditure approval would minimize the potential for disallowance of costs in setting rates and provide increased assurance to ratepayers that the utility's capital expenditures are sound. Under the previous private ownership of Centra Gas, the Board disallowed approximately $20 million of future contract losses in the late 1990s, directly impacting the shareholder. With MH's sole shareholder being the Province, the utilitarian value of disallowance of costs for rate setting, from a consumer perspective is questionable as MH's customers are also the Province's taxpayers.

There is a regulatory argument for expanding the Board's authority with respect to MH to include pre-approval of major capital expenditures; an authority provided the Board with respect to Centra Gas operations. Such a mandate would provide an additional check and balance on capital expenditures (a primary contributor to revenue requirement and customer rates). The current situation leaves capital expenditure responsibility with MH and government, though it does result in reduced regulatory costs.

In its rate decision of July 2008, the Board called for MH to propose a plan for a public regulatory review of its capital program plans and the expected implications for consumer rates, if any. A proposal from MH has yet to be received, and dates for this review have, accordingly, yet to be established.

OMS activities

The Board's involvement with OMS has been limited, largely due to Board resource limitations. OMS is "consensus" orientated, in place to bring forward the views of 14 American state jurisdictions and Manitoba on issues related to electricity generation and transmission across state/province and national boundaries, for joint presentation to the U.S. federal regulator. Because Manitoba has only one electrical distributor, MH, and MH is a Crown Corporation assisted by government involvement, the issues addressed by OMS to-date have not required extensive Board involvement. This may change with the Board's new electrical reliability responsibilities (see Outlook section).

ii) Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)

Centra Gas provides natural gas to approximately 250,000 residential, commercial and institutional customers. Centra Gas was purchased by MH in 1999, and is integrated within MH's general operations. Centra Gas has no employees of its own and operational costs are allocated to Centra Gas, subject to the Board's review.

Centra Gas primarily serves Winnipeg and southern Manitoba, as the costs of pipeline development and maintenance are very high. Approximately half of MH's customers rely on natural gas for space heating, the other half depend on electricity, propane, fuel oil and wood. With respect to this other half, electricity dominates.

Natural gas is purchased for distribution in Manitoba from continental energy markets, where price is determined by supply and demand (often affected by speculation) and is unregulated. Natural gas purchased from Western Canadian and American producers is transported to Manitoba through pipelines owned by external parties, and distributed within Manitoba through Centra Gas's infrastructure. Centra Gas's natural gas storage facilities are in Michigan, though consideration has been given to developing additional storage in Saskatchewan.

Centra Gas' commodity costs are affected by hedging activities entered into by Centra Gas to reduce rate volatility. Hedging involves financial derivatives entered into with counter-parties and gains and losses on hedging form a component of Centra Gas' overall natural gas costs that are passed through without mark-up to its customers.

Centra Gas amends its primary gas rates for its commodity cost experience and forecasts on a quarterly basis, reflecting on-going market fluctuations. Centra Gas recovers its costs through levies on customers, and the levies recover not only commodity and related transportation to Manitoba costs, at no mark-up, but also Centra Gas' operating and financial costs. The Utility also is provided, through Board-approved rates, sufficient additional revenue to offset MH's costs of acquiring Centra Gas and to provide reasonable retained earnings to serve as a financial reserve.

Expansion has been limited to small extensions since MH's acquisition as result of natural gas price increases since 1999 through to the summer of 2008– though rates have since plunged with additional supply coming on line concurrent with the onset of a serious global recession. Net Income is limited to full recovery of costs incurred by MH, the amortization of MH's acquisition-related costs, and the development of adequate surplus. Considerable attention is placed on reducing customer gas consumption through improved customer awareness, insulation and furnaces.

Rate and Operational reviews

The Board holds a public hearing, usually annually, into the natural gas commodity and transportation (to Manitoba) costs of Centra Gas. The hearing also considers matters such as the allocation of unaccounted for gas costs, matters related to the purchase, transportation and storage of natural gas, and Centra Gas' hedging practices.

Quarterly, the Board establishes Centra Gas's primary gas rates pursuant to a Rate Setting Methodology (RSM)

accepted by Centra Gas and all Interveners. The RSM determines rates based on actual and projected commodity costs, as impacted by storage and hedging. Natural gas commodity prices rose to in excess of $15/GJ in December of 2005 following hurricanes that curtailed production and transportation in the United States. Subsequently, upon recovery of production and transportation and a warm winter in 2005/06, market prices fell dramatically, to below $4 at one point, only to gradually recover. Until early July 2008, natural gas commodity prices were increasing sharply, primarily driven by a virtual doubling of oil prices over the past year. However, since then both oil and natural gas prices have fallen sharply with a concurrent global economic slow-down driven in large part, at least initially, by a credit crisis originating in the United States, and the current spot rate for natural gas have once again fallen to the $4 range.

Unfortunately, Centra Gas' hedging, which saved its customers tens of millions of dollars during natural gas' price climb in 2005, cost its customers the same as prices retreated. With a North American oil and natural gas market, where American experience looms larger than Canadian when it comes to pricing, and where speculation has come to play a large role, natural gas price fluctuation can be expected to continue and to be significant. In an effort to address this particular issue, the Board ordered Centra to amend its hedging program by widening the band on its hedges. While this produces moderately more volatility exposure, the change may be expected to mitigate the effects of wild swings in natural gas market prices.

MH's acquisition of Centra Gas coincided with the deregulation of natural gas commodity markets, increased interdependency with American situations due to pipeline and commercial arrangements, and upward price movements in the commodity price of natural gas that increased the annual bills of Centra Gas' customers dramatically – again, until the recent economic downturn. This led to rising delinquency, bad debts and service disconnection issues – the latter largely resolved through an arrangement between MH and the Board and involving electric load limiters. The market share held by natural gas with respect to Manitoba space heating is unlikely to increase with the expected ongoing volatility of natural gas prices.

There was no Board proceeding in 2008/09 with respect to rates, other than the quarterly rate setting as described above. However, following from a decision released in 2007, the Board updated the processes permitted in Manitoba with respect to natural gas marketing. This included the re-write of the Code of Conduct and other consumer protection documents, while allowing marketers to use additional marketing tools such as telemarketing and the internet.

Related to this, in December 2008, the Board approved a Centra Gas application to enter into the fixed-price, fixed-term (FPFT) market, in competition with what had been two private marketers. One of those marketers, Direct Energy Marketing Ltd., withdrew from residential sales in November of 2008. In arriving at its decision, the Board found that the competitive market, originally contemplated when FPFT competitive primary gas sales were established in the 1990's, did not come to fruition and that there was little competitive protection for consumers with limited options for FPFT gas supply. The two marketers offered essentially the same 3 or 5 year product at prices considerably in excess of the quarterly fluctuating price offered through Centra.

By allowing Centra into the market, the Board foresaw an opportunity for increased options and better prices for Manitoba consumers. Centra made its first such offering in February of 2009. In March of 2009, Energy Savings Manitoba LP, the only remaining residential marketer, lowered its price offering.

Franchise Agreements

The Public Utilities Board Act provides that a franchise granted to any owner of a public utility by a municipality is subject to the approval of the Board. The authority to grant or refuse a franchise to sell gas, or to directly purchase gas or revoke an existing franchise to sell gas, or to directly purchase gas within the Province are within the mandate of the Board. Accordingly, Centra Gas applies to the Board for approval, renewal or extension of franchise agreements.

During the period under review, the Board approved one such application, between Centra Gas and the Rural Municipality of Russell.

Service disconnection

The Board has broad responsibilities with respect to the provision of natural gas in the Province, and as one of its mandates, the Board oversees Centra Gas' handling of service disconnection.

Manitoba has a cold winter climate, and heat is critical to human health and welfare from October through May in Centra Gas' franchise area. The Board concerns itself to ensure that economic concerns, valid as they may be, do not trump concern over the safety of adults and children living in properties heated by natural gas.

In 2008, Board and Centra staff concluded a three-year effort to develop a process to ensure reconnection of all gas-heated customers before the start of the annual winter heating season. The Board approved a new disconnection policy in February 2008. During the heating season, defined as October 1 to May 14, customers will be reconnected, subject to the possibility that a load limiter will be placed on their electrical service to restrict their use of electricity. Outside the heating season, both services will be subject to disconnection, notwithstanding which energy billing is in arrears.

Disconnection or limitation of electrical services, as well as gas, to all customers heated by natural gas will now be subject to Board jurisdiction. The new approach is expected to balance MH's need to collect its accounts and restrict its losses with the need of customers for an assured heating source during Manitoba winters.

As is often said, the "proof is in the pudding", and in this case the proof is evident; the number of residential gas disconnection declined dramatically from approximately 5,000 in each of 2006 and 2007 to 177 in 2008.

A request to review and vary this order was filed in March 2008, with the appellant questioning the Board's authority to allow for electrical service interruptions based on natural gas arrears. In an order issued in July 2008, the Board declined the request and determined not to vary its order.

Gas Safety

As previously stated, the Board is charged with the responsibility for overseeing natural gas and propane pipeline safety in the Province under *The Gas Pipe Line Act*. Not having engineers on staff, the Board utilizes the services of an engineering advisor, Energy Consultants International (ECI), to assist in monitoring safety on the Board's behalf.

During 2007/08, a long-standing effort to place more direct safety responsibility with Centra Gas concluded. Upon satisfactory completion of a plan agreed to by Centra Gas and the Board, the Board will reduce direct oversight by its engineering advisors. Centra Gas is in the process of implementing a Quality Assurance program, including extensive auditing. ECI is currently reviewing Centra Gas' program to ensure it will meet Board requirements. The Board expects to rely on the program, quarterly reporting, annual audits and other measures to ensure that safety matters are managed properly by Centra Gas. The transition is expected take approximately one year to complete, with a final report expected from ECI in the 2009/10 fiscal year.

Board and Centra Gas staff continue to participate in quarterly meetings at which emerging issues and areas of concern are reviewed and discussed.

iii) Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)

Since the early 1960s, Stittco has provided pipeline propane gas to customers (now, approximately 1,000) in Thompson, Snow Lake and Flin Flon. Stittco filed a general rate application (GRA) with the Board in July 2008, requesting an increase of approximately 27% for consumers.

The Board determined to handle this application with a paper review process and posed a number of interrogatories to Stittco. The Consumers' Association of Canada (Manitoba) Inc. and Manitoba Society of Seniors, which had intervened at a Stittco hearing in 2006, also intervened.

On October 15, 2008, the Board, cognizant of the significantly high propane prices extant in the market at the time, granted Stittco an interim 10% rate increase, pending completion of its review of the submission, including the interrogatories and the responses. The Board also confirmed the use of a quarterly rate setting process, not unlike that in place for Centra Gas, to adjust rates regularly thereby mitigating against the unnecessary build-up of a propane purchase price variance account. Commodity costs are passed on to customers without mark-up with price variances accumulated to be billed or repaid to customers over time. The inaugural use of this process occurred for the February 1, 2009 rate adjustments.

The Board expects to conclude its deliberation on the GRA in time for the May 1, 2009 quarterly rate setting process, at which time it expects a large rate decrease will be warranted, given the decline in commodity prices that have accompanied the global recession.

During 2007/08, the Board became aware of structures, mainly garages, having been constructed over underground pipelines in Thompson, a practice in violation of CSA standards, one that created a potential for gas accumulation and explosion in the event of a leak. Stittco was directed to identify and notify all of their customers who had these

structures that structures over propane lines had to be moved or the propane service disconnected. Stittco has agreed to supply the material but the cost of relocation and site remediation is the customer's responsibility. Final dates for resolution of these underground lines were originally set for end of August 2008, and were subsequently revised to June 30, 2009. At that time, the situation is to either be resolved or the service removed to the nine properties that remain in violation of this CSA safety standard.

iv) Swan Valley Gas Corporation (SVGC)

SVGC is a wholly owned subsidiary of SaskEnergy Incorporated. SVGC acquired natural gas distribution franchise rights for the Swan Valley region of Manitoba on July 4, 2000.

At that time, the Board directed that SVGC be regulated under a "least cost regulation" approach, a regulatory model involving less direct Board oversight based on paper-based hearing processes rather than oral hearings, this to restrain regulatory costs that are passed on to customers through rates.

Similar to the approach taken with Centra Gas and Stittco, SVGC does not "mark-up" its natural gas commodity and transportation costs, which are passed on to customers through rates at cost upon Board approval. These costs include SVGC's actual natural gas commodity costs and, as well, costs related to the transport of gas to SVGC at the Many Islands Pipeline metering station located in Manitoba.

On September 23, 2008, SVGC filed a rate application seeking to increase existing commodity rates to reflect then-recent natural gas commodity costs. The application also sought to extend the purchase price variance rate rider. The Board approved the application on October 30, 2008, following a paper review process.

Recently, the Board was advised that Louisiana Pacific Ltd. (LP), SVGC's major customer, had ceased use of natural gas from SVGC and had made application to the government to allow the firm to burn by-products of its forestry operation in lieu of using natural gas for wood-drying. The loss of this customer, if sustained, would "cost" SVGC approximately $0.5 million annually, and risk the viability of servicing SVGC's overall customer base.

LP's application is currently under review by the Clean Environment Commission.

v) Natural Gas Brokers

Licensed natural gas brokers offer consumers a fixed-price alternative to Centra Gas' quarterly cost-based commodity billings. While the Board licenses brokers, broker contracts are unregulated and prices are market-driven. The Board supervises the sales activities of brokers through a Code of Conduct, and has the authority to cancel a retail contract.

Two retail residential market orientated brokers operated in Manitoba since the mid 1990s, following natural gas deregulation. Up until 2008, retail brokers market through door-to-door consumer contact. They now provide primary natural gas supply to approximately 20% of Centra Gas' residential customers.

In addition to overseeing the terms under which Centra Gas distributes primary gas for brokers to their customers,

and establishing and monitoring the Code of Conduct that governs the brokers' marketing to consumers, the Board intervenes and investigates with respect to complaints from broker customers. Rarely has the Board had to hold a public hearing to resolve a customer complaint; generally the Board is able to facilitate a reasonable outcome through discussions between the broker and the customer.

As reported earlier, the Board reviewed the relationship of the brokers to the natural gas market in Manitoba at its fall 2007 Centra Gas hearing and, subsequently, revised the marketing rules to allow telephone and internet sales. Also as reported earlier, one of the two residential brokers ~~has left~~ the Manitoba marketplace, though its exit has been offset in part by Centra Gas' entry into the retail FPFT market.

vi) Manitoba Public Insurance (MPI)

Manitoba Public Insurance was established in 1971 as the monopoly provider of basic motor vehicle insurance. Currently, the annual revenue of MPI exceeds $800 million and its asset base approaches $2.5 billion. MPI insures approximately 700,000 drivers and 900,000 vehicles. With respect to the Personal Injury Protection Plan (PIPP), which provides accident benefit coverage, all Manitobans have coverage, whether drivers or not, and whether in Manitoba or anywhere else in Canada or the United States.

The objectives for the Crown Corporation were established in the enacting legislation, and have been pursued since. Over the years, substantial changes have occurred. The most significant change took place in 1994 when Basic plan benefits were changed to reflect a total no fault environment for accident benefits. Other major changes include:

a) the introduction of a Bonus/Malus system in 1988 to reward good drivers and provide penalties for poor experience (this program is to be replaced by a Driver Safety Rating program, the subject of a recent Board hearing with an Order yet to be released);

b) the sale of the general property insurance segment to the private sector in 1989;

c) the introduction of a no fault retirement benefit in the late 1990s;

d) the transfer of DVL (driver and vehicle registration and driver conduct regulation) responsibilities to MPI from the Province in 2004; and

e) changes in 2006 to the allocation of the cost of claims to reflect the no fault nature of the program.

The investment portfolio increased substantially following the adoption of total no fault, and now, despite the market downturn that accompanied the global recession, exceeds $2 billion, providing an important source of revenue to restrain premium levels as well providing a source of investment capital for Manitoba municipalities, schools, hospitals and the provincial government. MPI's premiums are among the lowest in Canada while benefits (excluding consideration of pain and suffering - no longer being compensable under the no fault design) and coverage are reported to be among the most generous.

Over the past decade, the Board has directed MPI to rebate in excess of $240 million to MPI's Basic premium ratepayers. During the same period, rates have remained stable. In Canada, only the four public automobile insurers, MPI in Manitoba, ICBC in British Columbia, SGI in Saskatchewan and SAAQ in Quebec, have been able to maintain a degree of rate stability, with MPI in Manitoba leading the way with rebates.

In December 2008, the Board approved MPI's application for an average 1% premium reduction for 2009/10 basic compulsory vehicle insurance

On January 30, 2009, MPI applied for approval of compulsory driver insurance premiums and vehicle premium discounts under a proposed Driver Safety Rating (DSR) program, to replace the current bonus/malus system referenced above. If approved, the proposal would result in driver reward incentives, net of disincentives for poor driving performance, of some $77 million over the ensuing four years. MPI suggests the revenue loss will be partially offset as a result of lower basic broker commissions, this resulting from a new broker commission agreement with the Insurance Brokers Association of Manitoba. The remainder would be funded from the RSR.

The hearing was scheduled for the month of April 2009, with MPI seeking direction by the end of May 2009.

Major continuing issues are expected to be revisited in the Board's fall hearing of MPI's 2010/11 rate proposal.

Unlike the situations of the Board's other regulated utilities, MPI's rates are in force only for a particular insurance year; this means an annual rate hearing is required. Given that new vehicles join the fleet each year and the experience on existing vehicles is constantly changing, annual hearings continue, though the Board continues to explore ways to reduce duplication and improve regulatory efficiency.

Items raised in the past which will continue to be the focus of this year's hearing include premium refund potential, the continuing impact of the DVL acquisition and related matters, the vehicle immobilizer program and MPI's investment practices. As well, the Board has recommended to MPI and the government that MPI's competitive lines of business, Extension and SRE, be made subject to broad general oversight by the Board. In past Orders, the Board has provided MPI with a number of recommendations related to matters ranging from the use of Extension and SRE profits, the investment of MPI's unpaid Claims Provision and retained earnings and the placement of the DVL functions within MPI's corporate structure. The Board will likely continue to pursue broadening its regulatory mandate in the interest of public disclosure and open and transparent processes in light of the fact that MPI has a virtual monopoly in their other lines of business with 95% of the market.

The Board remains committed to sustainable development and continue to explore the implications of environmental principles being applied in MPI premium setting. MPI tabled a report on a concept called pay-as-you-drive, whereby premiums are tied to the mileage incurred. While MPI indicated that it was still examining the concept, it is expected that a full report and position paper will be tabled and reviewed at the coming year's proceedings.

Following four annual fall Board proceedings where the Board questioned MPI's investment practices and policies, MPI announced with its 2009/10 rate application that it was adopting a different investment strategy. MPI engaged the services of Aon Consulting Services to study its investment practices. They proposed a number of alternatives

for MPI to consider, and MPI has adopted one of those models, albeit on a somewhat modified basis.

The size of MPI's investment portfolio for 2009/10 was, before the market downturn, projected to grow to $2.3 billion, and to be comprised of roughly 76.1 % in long-term bonds, 20.6 % in equities, 3.1 % in cash and short-term investments, and 0.3 % in venture capital. The portfolio may reach $3 billion by 2012/13. MPI indicated that while its Board of Directors have adopted the new investment policy with the amended investment mix, there has been no movement toward achieving the new portfolio mix as of March 31, 2009.

---

vii) Water and Sewer Utilities

The Board has regulatory rate and financial responsibilities for Manitoba's 203 municipal water and sewer utilities, as well as 34 identified water cooperatives. Further, the Board is aware of numerous small and generally private utilities which, in previous years had not been subject to economic regulation. The Board is attempting to develop approaches to each group, to maximize effective regulation on a least-cost regulatory basis, also taking into account the Board's limited human resources.

In respect of cost considerations, of the 46 rate reviews conducted by the Board in 2008/09 only 9 involved oral hearings, with the remainder handled through paper-based processes.

In 2007, the Board declared 34 water cooperatives to be public utilities, to be regulated by the Board. Information requests were sent to each utility, indicating the Board's determination to exercise its regulatory mandate. Recognizing that many of these utilities have very small customer bases and annual revenue requirements, the Board implemented a "complaints based process" to constrain regulatory costs.

Essentially, these utilities will be able to introduce rates changes by simply notifying their customers and providing the Board with financial information in support of the rate changes. To March 31, 2009, all of these newly regulated utilities have co-operated and provided the Board with the information sought. The Board is examining its options with respect to the sole incident of non-compliance.

Included in the list of 34 water utility cooperatives is the Pembina Valley Water Cooperative (PVWC), a large public utility operating a water distribution utility for 18 member municipalities, as well as one or more non-member customers, serving approximately 50,000 consumers. PVWC will be filing a rate study and proposal with the Board in June of 2009; it is expected that this initial application will require a public oral hearing.

The consideration of complex rate applications calling for large increases has led to increasingly well attended public hearings, many outside of Winnipeg. While rates have increased substantially, further rate pressure is evident. Nutrient removal from sewage is a major issue yet to be managed, along with the continuation of a trend to metering consumption and upgrading facilities to meet industrial and residential needs. As well, many utilities have inadequate reserves, which will place increased rate pressure on customers as infrastructure needs are addressed.

In dealing with rate and deficit issues for water and sewer utilities, the Board is increasingly mindful of the

implications of *The Sustainable Development Act,* not only for nutrient removal, but also with respect to conservation of water, and longstanding municipal water rate schedules that allow for decreased rates with higher volumes.

Efforts are also being made to co-operate with other agencies with respect to the approach to be taken to major infrastructure capital upgrade requirements. The Board participated in a Treasury Board led initiative to develop a coordinated government process to deal with this issue. A major objective is to better ensure that priority setting is fair, especially important given Manitoba's large infrastructure deficit. The outcome of the review is pending.

The Board is cognizant of emerging accounting standards requiring utilities to adopt generally accepted accounting practices in 2009-10, which will include a requirement for amortization accounting. Board staff have worked with Intergovernmental Affairs to provide guidance and assistance to municipal utilities for the transition to the new accounting standards. A manual has been developed for use by the municipalities, and the Board has drafted guidelines specifically for utilities, which it will review with municipal associations for understandability and completeness. Further, the Board expects to host workshops for interested and affected parties, including municipal auditors, to assist in the understanding of the transition issues.

The Board was disappointed that at the 2008 Association of Manitoba Municipalities' (AMM) annual meeting, a motion, recommending that the Board's regulatory oversight of water and sewer utilities be removed, was passed. Despite this, and in the spirit of cooperative consultation, the Board continues to collaborate with the AMM to update regulatory practices for water and sewer utilities.

During 2008, the Board released two major orders, one redefining financial reporting requirements and the other establishing standard practices for utility disconnection. Both releases were preceded by a consultation with both the AMM and the Manitoba Municipal Administrators' Association, who are now involved in reviewing the changing accounting requirements with Board staff.

viii) Cemeteries and Related Matters

The Board and Consumer and Corporate Affairs (CCA) (a Division of the Department of Finance) had been considering a joint review of all legislation pertaining to cemeteries, crematoriums, funeral homes, perpetual care accounts and other bereavement related matters. However, CCA no longer has interest in a joint exercise, as CCA, in conjunction with the Board of Administration of Funeral Directors and Embalmers (BA), have recommended revisions to legislation and concluded that, with the issues within their mandate addressed, a joint review with the Board was no longer necessary.

The Board had intended to propose a consolidation of funeral and cemetery related legislation in order to diffuse some of the confusion evident in the Board's dealing with the public. In the Board view, this was desirable public policy. Despite the changed perspectives of CCA and BA, the Board still intends to proceed with the development of legislative amendment proposals respecting the legislation it is mandated to administer.

Insofar as the legislative construct affecting the Board, much of the governing legislation was enacted many decades

ago, and circumstances have changed. The regulation of the field has not kept pace with developments, and is not comprehensive. There are significant areas of operation currently without regulatory oversight. In particular, the Board has noted problems with unregulated cemeteries (non-privately owned, municipal and faith-based facilities), with the level of balances in perpetual care trust accounts, and the magnitude of funds held in trust. Perpetual care and trust funds are inadequate for the purpose intended.

The trend in the funeral and cemetery industry now favours cremation over burial, with a reported 60% utilization of cremation. Ongoing inflation and reduced investment income expectations have over a lengthy period of time resulted in perpetual care accounts producing annual investment income inadequate to provide the contracted-for services. The Board has noted that private cemeteries are being generally maintained through subsidies provided by the owners' other lines of business as marketing devices. Aging infrastructure, declining populations in some locations, declining church membership for some denominations, and ongoing migration to larger population centres have resulted in challenges with respect to currently unregulated faith-based and municipal cemeteries.

While current legislation requires regulated cemeteries and crematoriums to seek approval from the Board for price changes, the Board lacks the jurisdiction and resources to assure itself of the merits of some changes. Price control is largely left to the marketplace; at "time of need", the degree of market research carried out by grieving families is questionable.

The Board introduced filing fees in 2007, primarily to recover its processing costs, but also to encourage more rigour in the fee determination process of private cemeteries and crematoriums. In addition, the Board has proposed revised licensing fees for the industry to more closely relate to its actual cost of regulation.

The Board has noted other problems as well. The proceeds from the sale of cemetery services sold on a pre-need basis are neither required to be nor are they placed into trust accounts. The services and goods purchased are provided upon the need arising (for example, the provision of a plot and marker after the death of the person). However, for-profit private cemeteries are expected to set aside a portion of the funds received for a lot or niche in a perpetual care trust fund. Transactions within the trust accounts are audited by the Board on a periodic basis.

Generally speaking, the Board attempts to meet its mandate with respect to the bereavement industry through paper reviews and consultation, though hearings involving complainants have occurred. The Board also hears appeals related to the actions of funeral homes, cemeteries and crematoriums. These appeals relate to the sale of pre-arranged funerals and the cost of a cemetery plot.

4. HIGHWAY TRAFFIC BOARD

As previously indicated, the Board hears appeals of decisions of the Highway Traffic Board pursuant to *The Highways Protection Act*. Appeals generally deal with access to provincial highways by way of driveways and the placement of signs, particularly electronic signage, adjacent to Manitoba highways. Appellants have included local landowners, businesses and the Department of Manitoba Infrastructure and Transportation (MIT).

Generally, in determining these matters, the Board visits the site and holds a public hearing in the area. Board decisions follow an assessment of the facts of the situation and the hearing of positions advanced by the parties to the matter. The Board's decision criteria include fairness and safety.

During the 2008/09 year, the Board received five appeals and a request to review and vary a previous board decision. A total of six decisions were handed down, including an appeal carried over from the previous year. One appeal is still pending resolution as of March 31, 2009.

5. *THE EMERGENCY 911 PUBLIC SAFETY ANSWERING POINT ACT*

During 2005/06, *The Emergency 911 Safety Answering Point Act* was enacted; it assigns the appeals process to the Board. Applicants for 911 service provision refused licensing are now able to appeal denial to the Board. To date, no appeals have been filed.

6. *CITY OF WINNIPEG CHARTER ACT* (Passenger transport)

The City of Winnipeg Charter Act provides that, where the City signs an agreement providing for an operator to transport customers for a fixed fee within the City of Winnipeg, the agreement must be approved by the Board. The Board must also approve the operator, who or which then becomes subject to ongoing Board oversight.

Historically, the Board has had to deal with relatively few of these agreements, which have been limited to transport services for children and the elderly.

In 2006, the City entered into an agreement with Avion Services Corporation (Avion), a wholly-owned subsidiary of the Winnipeg Airports Authority (WAA), to provide a shuttle service from the Winnipeg Airport. Avion filed its application with the Board in February 2007. In providing its approval, City Council strongly recommended that the Board hold a public hearing given significant public interest.

Avion originally filed an application in 2006, but in early 2007, withdrew it. It has now renewed that application, having re-filed in May 2008. Unicity Taxi and Duffy's Taxi have joined to intervene in the process. Their counsel filed a motion challenging the Board's jurisdiction on the basis that the agreement between the City and Avion did not constitute a proper agreement. In denying the motion by way of a February 2009 order, the Board found that an agreement did exist; a hearing is scheduled for May 2009.

7. *THE CONSUMERS' PROTECTION ACT*

The provincial government introduced legislation in the spring of 2006, assigning to the Board the authority to set the maximum rates chargeable for payday loans and for cashing government cheques. The legislation was passed in

June 2006 and the Board held hearings in 2007 and 2008, before setting the maximum fees which legislation required it to establish.

Subsequent to March 31, 2009, the government introduced legislation that would have the Board act as an advisor to government, with government to set the maximum fees for the industry.

Maximum Fees For Cashing Government Cheques

Hearings on cheque cashing were held in Thompson, Brandon and Winnipeg. The Consumers' Association of Canada (Manitoba) Inc. and the Manitoba Society of Seniors (CAC/ MSOS) intervened in the Winnipeg hearings, as did Money Mart and the Northwest Company, two major players in cheque cashing. The hearing concluded in April 2007 and the Board issued its decision in May 2007; the decision placed caps on fees and made a number of recommendations to government intended to provide increased consumer protection.

The rates are subject to review every three years. The next mandated review is therefore expected for April 2010.

Maximum Fees For Payday Loans

In April 2008, the Board released Order 39/08 setting the maximum rates for payday loans. The Order followed a public process of eight months, including 25 Board hearing days during which innumerable exhibits were filed, extensive cross-examination of witnesses took place and arguments presented. The payday loan industry was represented, with two major firms and others present and active throughout the proceeding.

The maximums set by the Board were lower than some extant in the industry. In its Order, the Board specifically noted that under the new maximums it was likely that only efficient payday firms could be operated economically. The maximums set by the Board are similar to those of the average American state, and higher than some. In Canada, Quebec, through a maximum annual interest provision of 35%, effectively bars payday lenders, as do a number of American states.

One of the industry participants, the Canadian Payday Loan Association (CPLA), filed a request for the Board to review and vary its order on three matters: The Board agreed in part with CPLA and varied its Order.

Another industry participant, Cash Store Financial, sought leave directly from the Court of Appeal to appeal the Board's order, and its application for leave to appeal was subsequently granted by the hearing judge.

That leave has been rendered moot by government action in May 2009, with the tabling of legislation to embed maximum payday loan rates in regulation, and employing the Board as an advisor.

8. BOARD ADMINISTRATION

Board's Rules of Practice and Procedure

The Board operates pursuant to legislation and its Rules of Practice and Procedure (Rules). The Rules provide assurance and guidance to regulated utilities, registered interveners, Members of the Legislative Assembly, government and other interested parties with respect to the manner by which the Board manages its public and ex parte processes. The Rules had been operative in draft form for over a decade. The Board formally adopted its revised Rules in June 2006, following a process that involved circulating the draft Rules to interested parties. Subsequent to adoption, the Board published the Rules in the Manitoba Gazette and posted them on the Board's website.

Among other things, the Rules set out the Board's criteria for awarding costs to interveners. The Board has full discretion with respect to the award of costs, and exercises that authority to restrain regulatory costs while enabling public participation in Board hearing processes.

Staffing and staff development

The Board was pleased to receive approval from Government to assign a full-time person to "shadow" its two associate secretaries for a period of two years. With all four senior Board staff eligible for retirement, succession planning is important. Ms. Kristine Schwanke was selected to understudy Mr. Gerry Barron and Mr. Hollis Singh until end of December 2009.

Ms. Schwanke's previous Office Manager position has been filled by Ms. Brenda Bresch; with Ms. Bresch's previous assignment now filled by Ms. Robyn Erlenmayer. The Board has made application for a similar arrangement to understudy the Executive Director in view of his approaching retirement.

Ms. Schwanke participated in and successfully completed the inaugural offering of the Certificate in Public Sector Management course. This certificate program was offered through the University of Manitoba in cooperation with the Civil Service Commission, and consisted of five courses covering a broad spectrum of public sector management matters.

The Chairman and two senior staff each attended one of the three seminars on carbon pricing and carbon trading offered by CAMPUT, one in Calgary, one in Ottawa and one in Toronto. This program offered regulators and industry participants an insight into the emerging issues surrounding carbon trading, primary in North America. This is germane to the Board's regulation of Hydro and MPI, because of the Board's commitment to *The Sustainable Development Act*.

Board staff also attended the annual meeting of the North American Cemetery Regulators Association. This year's program focused on trusting requirements for pre-arranged funeral and cemetery services.

Operational improvements

Beginning in 2004, the Board embarked on a process intended to increase the effectiveness of its regulatory effort, restrain regulatory costs and allow it to meet increased workloads without substantial increases in staff and advisor resources. Since then, the overall cost of regulation has been reduced while the timeliness of Order issuance improved. As well, the Board's directions to water and sewer utilities have been enhanced by the provision of background and detailed rationale for all decisions, and the Board now regularly holds public hearings of municipal water and sewer rate applications outside Winnipeg.

Regulatory reform requires flexibility, and based on legal advice, the Board sought and obtained agreement from government to remove the requirement that the appointment of its advisors be by means of Order-in-Council authority. The Board now makes its own advisor appointments, under its own authority as provided in *The Public Utilities Board Act*.

The Board continues to explore ways and means to improve regulatory cost effectiveness, public awareness and consumer involvement.

9. OUTLOOK FOR 2009-10 AND RECOMMENDATIONS

Electrical reliability

Following the 2003 eastern blackout, the American and Canadian governments acted to better assure electric reliability, particularly with respect to interconnected systems. These systems cross the Canada/United States border, and the American regulator, the Federal Energy Regulatory Commission (FERC), has been and is in the process of being provided authority to establish and manage protocols governing electric reliability.

To protect Canadian and Manitoba sovereignty, while allowing FERC's oversight to produce increased reliability, legislation is being introduced in the spring of 2009 to appoint the Board as Manitoba's electric reliability regulator. With the passage of the legislation, the Board would work co-operatively with Manitoba Hydro, OMS, MISO and FERC to best ensure safe and reliable electricity interchanges with American utilities.

Pending passage of that legislation, an order-in-council has been passed which appoints the Board as the adjudicator for any alleged violation of electrical reliability standards, such authority being granted under section 107 of the Board's Act.

Board Cost recovery and Fee structure

The Board will continue to explore different models to achieve cost recovery.

Regulatory Scope

The City of Winnipeg has been exploring the potential for the City's water and sewer utility being placed under the

Board's oversight. The Board had previously recommended this to Government, and will now await the results of deliberations by the City and the Province. In the interim, Board staff are meeting with representatives from the City to help define and clarify the regulatory environment that such a change would involve.

With the recent extension of the Board's oversight to include cooperative and privately owned water and sewer utilities, the Board looks forward to an increased involvement in water utility regulation for the benefit of ratepayers and society.

Recommendations to Government

The Board relies on public policy, as established through legislation, regulations and stated government policy. In cases where public policy has not been established by the legislature or the government of-the-day, the Board may set policy. In such cases, public policy set by the Board is subject to amendment, which may come as a result of legislation, regulation or stated government policy. The Board's jurisdiction is finite and defined, and there are areas where the Board cannot establish policy even in the absence of legislation, regulation or stated government policy. In some cases, while there may be neither extant legislation nor regulation nor stated government policy, and the matter at issue is within the Board's jurisdiction, the Board may choose not to set policy. In some such cases, the Board may choose to bring the matter to the attention of government by way of comment and/or suggestion within a Board Order.

The Board has brought the following significant matters to the attention of government since 2004:

- the aforementioned exemption of the City of Winnipeg from the Board's jurisdiction with respect to water and sewer utilities:

  the Board has suggested, recently supported by the Mayor of the City of Winnipeg, that it may be in the public interest to extend the Board's jurisdiction to include the water and sewer utility of the City, the only municipal body exempt at this time;

- the current exemption of the Manitoba Water Services Board (MWSB) from the Board's rate-setting jurisdiction with respect to water and sewer utility rates; MWSB sets water and sewer rates for utility assets owned by the MWSB, and these rates affect municipalities otherwise subject to the water and sewer rate-setting jurisdiction of the Board:

  the Board is of the view that all water and sewer utilities in the Province should be subject to its jurisdiction;

- MPI's Extension and Special Risk Extension (SRE) divisions are outside of the Board's jurisdiction, unlike MPI's Basic Autopac operations:

  the Board has opined that the extension of the Board's oversight over MPI to include all of its operations would be in the public interest;

- MPI's long-distance trucking industry have been subsidized by basic ratepayers through the non-inclusion of accident benefit costs in the development of inter-provincial truck premiums, a decision made by the

government:

the Board has recommended that either MPI be compensated for the annual subsidy by government or MPI transfer funds from SRE annual profits to the Basic program to meet the costs;

- MH's capital expenditures are not subject to the approval of the Board, unlike the situation with respect to Centra Gas; the Board has opined that as MH's capital expenditures have and are expected to be valued in the billions of dollars and as the amortization and financing costs associated with capital expenditures are a large component of MH's annual revenue requirement:

  the Board's jurisdiction would best extend to the approval of MH's capital expenditures ahead of actual construction or purchase;

- MH's debt:equity ratio and capital structure has been of significance to the Board in approving and establishing MH's customer class rates for electricity service:

  the Board has suggested to the government that no further dividends be declared payable to the Province by MH until such time as MH's debt:equity ratio has reached the financial target accepted by all parties participating in the Board's MH proceedings.

None of these recommendations may be implemented by Board direction alone, being within the jurisdiction of government.

Along with providing regulated utilities and other operations with directions pursuant to the Board's jurisdiction, the Board also provides recommendations and suggestions. The Board often takes this approach to provide the utilities an opportunity to consider matters ahead of detailed examination at a public hearing proceeding. Recommendations provided to utilities are published within Board Orders, and may be read by accessing Board Orders on the Board's website.

10. CONCLUSION AND ACKNOWLEDGEMENTS

The Board's website may be found at www.pub.gov.mb.ca. Through the website, the public can monitor the Board's activities and obtain decisions of the Board and Notices of significant issues before the Board.

The Board's jurisdiction is not contained only within *The Public Utilities Board Act*; provisions of *The Crown Corporations and Public Review and Accountability Act* and *The Manitoba Hydro Act* also relate to the Board. As well, there are other statutes, such as the City of Winnipeg Charter that provide the Board with mandates. At some point, it may be worthwhile to consolidate the Board's mandate within one Act, to assist with the public's understanding of the Board's mandate.

With respect to that mandate, the utilities that the Board has oversight over are also governed or overseen, in whole or in part, by others. These include the Legislature, Ministers Responsible, the boards of directors for the agencies,

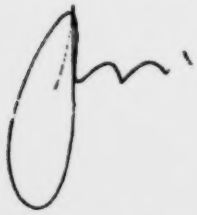
Crown Corporations Council, Clean Environment Commission, the Auditor General, the Manitoba Water Services Board, Conservation Manitoba, etc. While the Board is cognizant of the significant roles played by the other parties, this does not reduce the statutory mandates provided to the Public Utilities Board.

The Board's calendar for 2008/09 was diverse, challenging and rewarding. The appeal of its payday loan order, the restructuring of the natural gas market and the engagement with private water utilities and cooperatives have all been demanding, yet interesting and fulfilling.

I want to thank the other Members of the Board, Board Advisors, and Board Staff for their dedication to the work of The Public Utilities Board and its public interest mandate.

We are ever mindful of the public's reliance on the Board for thorough and careful thought related to the matters that come before us; a fair hearing remains critically important. The Board has a long history of fulfilling this objective, and it remains the goal of the Board into the future.

Respectfully submitted,



Graham F.J. Lane, CA
June 15, 2009

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Public Utilities Board (the Board) is an independent quasi-judicial administrative tribunal operating pursuant to *The Public Utilities Board Act* ("the Act"). The Act was enacted in 1959, though the Board has regulated similar public services under other legislation since 1912.

During the fiscal year under review, the Board was responsible for the regulation of public utilities as defined under the Act; namely: Centra Gas Manitoba Inc. (a wholly owned subsidiary of Manitoba Hydro), Stittco Utilities Man Ltd., Swan Valley Gas Corporation, and municipal water and sewer utilities in the Province, with the exception of the City of Winnipeg's utility and those operated by the Manitoba Water Services Board.

Pursuant to *The Crown Corporations and Public Review and Accountability Act*, the Board regulates the premiums charged by Manitoba Public Insurance for compulsory auto insurance, related premiums charged on drivers' licences and other fees, as well as Manitoba Hydro's electricity rates. While the Board reviews the financial performance and forecasts of Manitoba Hydro, it does not have authority over the utility's capital expenditure decisions.

Other enactments assigning regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
The Gas Allocation Act
The Prearranged Funeral Services Act
The Cemeteries Act
The City of Winnipeg Act (passenger carrier agreements)
The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
The Highways Protection Act (Appeals)
The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act (Appeals)
The Consumers' Protection Act

The Board is also responsible for the administration of *The Gas Pipe Line Act*, and, pursuant to that legislation, authorizes construction and operation of all gas pipelines in Manitoba. The Board's primary concern in exercising these responsibilities is public safety.

The utilities regulated by the Board have annual revenues approximating $4 billion, and serve and affect virtually every Manitoba resident and business.

BOARD MEMBERS AND STAFF

Members of the Board:

Graham Lane CA, Chairman
Robert Mayer, Q.C., Vice-Chair
Dr. Leonard Evans, LL.D.
Monica Girouard, C.G.A.
Eric Jorgensen
Dr. Kathi Avery Kinew
Susan Proven, P.H.Ec.
Alain Molgat, B. Comm., C.M.A. (resigned, April 2009)

Staff Members:
Officers:

Gerald A. Gaudreau, C.M.A., Executive Director and Secretary
Hollis Singh, BA (Econ), Associate Secretary
Gerald O. Barron, F.C.G.A, Associate Secretary
Kristine Schwanke, Assistant Associate Secretary

Administrative Staff:

Debra Feuer, Secretary to the Chairman
Brenda Bresch, Office Manager
Robyn Erlenmayer, Administrative Secretary

The Chairman is a full-time appointment of the Lieutenant Governor in Council; the other Board members are part-time appointments. Public hearings of the Board are advertised, and applications made by sewer and water utilities where public hearings are not heard are made known to those affected, and Board decisions are communicated to the public. Decisions arising out of ex parte hearings are shared with the affected utilities and interveners, and posted on the Board's website. All Board decisions are available to the public, and are posted on the Board's website. Board members comprise the membership of panels that hear and subsequently decide upon the rate applications and other matters brought before the Board. Board members, staff and advisors are governed by conflict of interest guidelines, to ensure those appearing before the Board receive unbiased and independent judgements. Board decisions may be appealed to the courts, and applications may be made to the Board requesting that the Board reconsider a decision. The Board has adopted Rules of Practice and Procedure, which are made known and are available to consumers, utilities and other interested parties.

The Board relies upon expert advisors from the fields of accounting, actuarial science, engineering and law; the roster of advisors includes:

Accounting	Cathcart Advisors Inc.
Actuarial Science	Eckler Partners LLP
Engineering	Energy Consultants International Ltd. and L.A.B. Consulting Ltd.
Law	Fillmore Riley LLP and Pitblado LLP

SUMMARY OF BOARD ACTIVITIES

ORDERS ISSUED

	2008/09		2007/08	
Regulated Industry Orders:				
Water and Sewer Utilities				
Applications for amended rates	46		37	
Applications to address deficits	13		43	
General matters, late payment fees	9	68	1	81
Manitoba Hydro				
Electricity operations	63		56	
Centra Gas Manitoba	15	78	16	72
Natural Gas and Propane Utilities and Pipelines				
Swan Valley Gas (consumer rates)		1		2
Stittco Utilities Man Ltd.		2		6
TransCanada Calibrations (safety audit)				-
Other Natural Gas				
Service Disconnection		-		-
General matters, Code of Conduct (brokers)		-		1
Manitoba Public Insurance Corporation		7		5
Highways Protection Act		6		6
Fees for cashing Government Cheques				2
Maximum Charges for Payday Loans		8		1
The Cemeteries Act		1		3
Avion		1		
Total number of Orders issued		172		179

Note: Copies of the decisions of The Public Utilities Board of Manitoba are available from the Board's office upon request, and are posted on the Board's website (www.pub.gov.mb.ca). The Orders indicated above include Orders related to applications for costs by interveners to the Board's process.

SUMMARY OF BOARD ACTIVITIES

LICENCES ISSUED

	2008/09		2007/08	
Direct Purchase of Natural Gas				
Brokers		**11**		**12**
The Cemeteries Act				
Cemeteries, renewal	11		11	
Initial licensing			-	
Columbariums	19		18	
Mausoleums	5		5	
Crematories	18		17	
Sales- Owners	11		11	
Agents	86		109	
Agent Transfer	2	**152**	1	**172**
The Prearranged Funeral Services Act				
Renewal	25		25	
Initial licensing		**25**	-	**25**
Total licenses issued		**188**		**209**

In addition, the Board receives notice of price changes from cemeteries, crematoriums and with respect to pre-arranged funerals.

FINANCIAL INFORMATION
Fiscal Year Ended March 31, 2009

	($000'S)			
	2008/09		**2007/08**	
Levies, Direct and Indirect ($000)				
General Board Levies on Manitoba Hydro with respect to:				
a) electricity;	326		$315	
b) gas operations	641	967	671	986
Costs of Board Advisors, paid by Manitoba Hydro:				
a) electricity;	963		749	
b) gas operations	284	1,247	693	1,452
Costs of Interveners, paid by Manitoba Hydro:				
a) electricity;	325		0	
b) gas operations	25	350	461	461
Aggregate Board levies on Manitoba Hydro consolidated		2564		2,899
Levies on Manitoba Public Insurance Corporation (MPI), with respect to:				
General Board Levies on MPI	312		312	
Costs of Board Advisors, paid by MPI	362		232	
Costs of Interveners, paid by MPI	100		49	
Aggregate Board levies on MPI		684		593
Levies on:				
Avion	12			
Stittco Utilities Man Ltd.	5		39	
Swan Valley Gas Corporation	4		3	
Water & Sewer Utilities	44		28	
Fees related to cemetery and funeral related activities	30		24	
Natural Gas Brokers	7		8	
Government (cheque cashing and payday loans)*	120	222	489	591
		$3,470		$4,083
Board Expenditures, Direct and Indirect ($000)				
Direct costs of the Board				
Salaries & per diems	$740		685	
Rate regulation and safety related costs	270		305	
Cheque cashing & payday loan hearings*	83		453	
General overheads (rent, technology, utilities, etc)	233	$1,326	273	$1,716
Board Advisor costs billed to regulated entities		1,609		1,696
Intervener costs billed to regulated entities		450		519
Aggregate costs related to Board operations		$3,385		$3,931

* Expenses include professional advisory services and intervener cost awards.

Revenue and expenses related to Board operations and Board decisions are recorded in the accounts of the Consolidated Fund of the Province of Manitoba and the utilities regulated by the Board. The Board incurs costs to its own account, and recovers these costs through statutory levies against Manitoba Hydro, Centra Gas, Manitoba Public Insurance and Stittco Utilities Man Ltd. and fees charged to other regulated utilities. The Board directs the utilities to pay the costs of Board advisors and, upon a Board Order awarding costs, all or a portion of the costs incurred by interveners to its hearings.

Costs and revenues reported do not include costs incurred by the regulated utilities for their own direct costs associated with Board regulatory processes. Such costs include salaries and benefits, notice expenditures, consultants and overheads.

The decrease in costs, year over year, is primarily attributable to the fact that Payday loan hearings, and the related costs, are held only every three years, with none being held in 2008/09.

Régie des services publics

Rapport annuel 2008-2009

Manitoba

Le 15 juin 2009

Monsieur Steven Ashton
Ministre des Affaires intergouvernementales
Palais législatif, bureau 301
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Objet : Rapport annuel, Régie des services publics (Manitoba)

Monsieur,

Conformément aux dispositions du paragraphe 109(1) de la *Loi sur la Régie des services publics*, j'ai le privilège de vous présenter, de la part des autres membres de la Régie et en mon nom propre, le rapport annuel de la Régie des services publics pour l'exercice 2008-2009, qui s'est terminé le 31 mars 2009.

Le mandat de la Régie consiste à déterminer l'intérêt public relativement aux services publics et aux questions prévues par règlement ou autrement qui relèvent de sa surveillance et de ses responsabilités. En ce qui concerne les services publics, l'intérêt du public est caractérisé non seulement par la satisfaction des intérêts des consommateurs dans l'établissement de taux et de modalités de service justes et raisonnables, mais aussi par le maintien de la santé financière des services publics visés par règlement. Sur demande présentée par un demandeur ou ordonnée par la Régie, celle-ci établit des tarifs et des modalités de service, après examen des activités financières, générales et environnementales du demandeur. En général, la Régie approuve, modifie ou rejette les demandes qui lui sont présentées.

Les compétences actuelles de la Régie en vertu de la loi concernent les principales sociétés d'État de la Province et les services publics des municipalités du Manitoba, à l'exception importante des services d'eau et d'égouts de la Ville de Winnipeg, lesquels services font l'objet de discussions. La Régie veille aussi à la sécurité des réseaux de distribution de gaz naturel et de propane, et elle assure la surveillance des cimetières et crématoires privés, des services de pompes funèbres avec arrangements préalables, des comptes en fiducie d'entretien perpétuel et des courtiers en gaz naturel en leur délivrant des licences et des permis.

De plus, la Régie entend les appels interjetés par rapport aux décisions d'Hydro-Manitoba relativement aux interruptions du service de gaz naturel, aux refus de permis de centre 911 et aux décisions du Conseil routier relatives aux accès routiers et aux panneaux de signalisation adjacents. En outre, la Régie doit autoriser les exploitants de services de transport non urbains à tarif fixe ainsi que les ententes passées entre ces exploitants et la Ville de Winnipeg (et ce, en vertu de la *Charte de la Ville de Winnipeg*).

Récemment, le gouvernement a pris des mesures en vue de modifier le rôle initial de la Régie pour ce qui est de l'établissement des tarifs maximums admissibles pour l'encaissement de prêts de dépannage. Un projet de loi déposé à l'Assemblée législative prévoit la modification des responsabilités de la Régie et la nomination d'un conseiller du gouvernement. Le projet de loi exige aussi qu'un examen des taux soit fait tous les trois ans et permet à la Régie de présenter au gouvernement des recommandations sur les prêts de dépannage.

Durant la période visée, la Régie a tenu des audiences publiques relativement à Hydro-Manitoba, à Centra Gas, à la Société d'assurance publique du Manitoba, aux services d'eau et d'égouts municipaux et privés et à des appels de décisions du Conseil routier concernant l'accès à une route. La Régie a aussi procédé tant à des audiences publiques qu'à des études ***ex parte*** de dossiers relativement à des demandes, tarifaires ou autres, d'Hydro-Manitoba et de nombreux services réglementés d'eau et d'égouts. Conséquences de ces travaux, la Régie a fixé des tarifs et ordonné les montants de taux et de frais, elle a apporté des modifications à des tarifs et à des processus connexes, et a fait des recommandations au gouvernement, à des sociétés d'État, à des organismes municipaux de services publics et relativement à d'autres activités.

En date du 31 mars 2009, la Régie comptait sept membres à temps partiel très motivés, productifs et efficaces, outre moi-même, qui exerce les fonctions de président à temps complet. De plus, la Régie a un effectif de sept employés à temps plein, placés sous l'autorité du directeur administratif, M. Gerry Gaudreau, auquel effectif s'ajoutent des conseillers professionnels d'expérience (juristes, comptables, actuaires et ingénieurs). Les membres, le personnel et les conseillers de la Régie sont déterminés à fournir à la Province un service de réglementation efficace et efficient sur toutes les questions relevant du mandat de la Régie.

Je vous prie de recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,
Graham F.J. Lane

TABLE DES MATIÈRES

			Page
1.	Introduction		1
2.	Survol des processus de la Régie		3
3.	Entités réglementées		6
	i)	Hydro-Manitoba - Électricité	6
	ii)	Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)	10
	iii)	Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)	14
	iv)	Swan Valley Gas Corporation	15
	v)	Courtiers en gaz naturel	15
	vi)	Société d'assurance publique du Manitoba	16
	vii)	Services d'eau et d'égouts	18
	viii)	Cimetières et questions connexes	20
4.	Conseil routier (appels)		22
5.	*Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* (appels)		22
6.	*Charte de la Ville de Winnipeg* (transport de passagers)		22
7.	*Loi sur la protection du consommateur*		23
8.	Administration de la Régie		24
9.	Perspectives pour 2009-2010 et recommandations		26
10.	Conclusion et remerciements		28
Responsabilités prévues par la loi			30
Membres et personnel de la Régie			31
Sommaire des activités de la Régie		Ordonnances rendues	32
		Licences et permis délivrés	33
Données financières			34

Rapport du président

Examen des procédures de la Régie
pendant l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009

1. INTRODUCTION

La Régie des services publics (ci-après appelée « Régie ») approuve et fixe des taux, elle veille à la sécurité des gazoducs et elle assure la surveillance d'autres questions qui lui sont confiées par règlement ou autrement. En prenant ses décisions, la Régie doit déterminer l'intérêt public en ce qui concerne les services publics, et cet intérêt implique le traitement équitable des usagers et des clients et la santé financière des services publics. Ces dernières années, notamment grâce à la promulgation de la *Loi sur le développement durable*, on a aussi établi que l'efficacité énergétique, la conservation et l'énergie propre étaient dans l'intérêt public.

La Régie est composée d'un président à temps plein nommé et d'au plus huit membres à temps partiel, qui sont soutenus efficacement par le personnel et les conseillers. La Régie est un tribunal administratif quasi judiciaire qui prend ses décisions indépendamment de l'orientation du gouvernement, conformément aux lois habilitantes, à la réglementation et à la politique gouvernementale officielle. La Régie remplit son mandat au moyen d'audiences publiques, d'études de documents et d'interventions directes, qui nécessitent toutes la collecte de renseignements, des recherches, des consultations et des délibérations attentives.

Les principales responsabilités de la Régie au 31 mars 2009 consistaient en :

1. l'établissement de tarifs et de modalités justes et raisonnables dans les domaines suivants :
    a. l'électricité;
    b. le gaz naturel et le propane fournis par gazoduc;
    c. les tarifs de l'assurance automobile obligatoire de base;
    d. les services d'eau et d'égouts (à l'exclusion des services de la Ville de Winnipeg et de la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba);
2. la surveillance de la sécurité, des dépenses en capital et de l'exploitation en général des pipelines de gaz naturel et de propane;
3. la délivrance de licences et de permis et la surveillance :
    a. des cimetières et des crématoires privés; notamment le contrôle des comptes de fiducie des entrepreneurs de pompes funèbres en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres* et les fonds de fiducie d'entretien perpétuel;
    b. des courtiers en gaz naturel;

4. l'audition des appels des :

    a. décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*;

    b. demandeurs à qui on a refusé un permis de centre 911, en vertu de la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique – service d'urgence 911;*

    c. des usagers qui ont connu une interruption du service de gaz naturel;

    d. des clients engagés dans des litiges au sujet de contrats avec des courtiers en gaz naturel.

5. l'établissement ou la recommandation de taux maximums pour :

    a. les prêts de dépannage;

    b. l'encaissement des chèques du gouvernement;

6. l'approbation et la délivrance de licences aux exploitants de services de transport à tarif fixe en vertu d'ententes avec la Ville de Winnipeg et de la *Charte de la Ville de Winnipeg*.

La Régie fait partie du Manitoba Council of Chairs of Administrative Tribunals (MCAT), de l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilités publiques (CAMPUT) et du Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR). Ces trois organismes se penchent sur les méthodes du Canada et du Manitoba en matière de réglementation et des questions connexes et fournissent du perfectionnement professionnel. La Régie est aussi membre de l'Association canadienne de normalisation (où sont établies les normes de sécurité sur le gaz naturel et le propane) et de l'Organization of MISO States (OMS), qui concentre ses activités sur les questions reliées à la production et au transport d'électricité.

Le président de la Régie est membre du conseil de la MCAT et membre votant du CAMPUT et de l'OMS. Formée en 2004, l'OMS a pour vocation de dispenser un point de vue concerté sur les questions de transport d'électricité entre les quatorze États des États-Unis membres et la province du Manitoba. Le Manitoba participe à l'organisation des Midwest Independent Transmission System Operators (MISO) au sein de laquelle Hydro-Manitoba est à la fois vendeuse et acheteuse d'électricité en gros. La deuxième réunion annuelle du CARR a eu lieu en octobre 2008, et la Régie, par l'intermédiaire de son directeur administratif, participe activement à la mise sur pied et au développement du nouvel organisme. En effet, M. Gaudreau a été élu comme membre dirigeant et président du comité de gestion de l'organisme.

L'exercice visé par le présent rapport a encore une fois été très occupé à la Régie. Durant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, la Régie a délivré 172 ordonnances et 188 licences et permis (179 ordonnances et 209 licences et permis en 2007), et s'est occupée d'une foule d'autres questions.

Pendant ce même exercice, la Régie a assumé 1,326 million de dollars de coûts directs (comparativement à 1,716 million de dollars en 2007-2008), dont environ 270 000 $ pour la sécurité des gazoducs. De plus, la Régie a aussi ordonné aux sociétés de services réglementées de payer un supplément de 2,059 millions de dollars (2,215 millions en 2007-2008) pour financer les coûts des conseillers de la Régie et des intervenants concernés par

les procédures approfondies de la Régie pendant l'exercice. La Régie compense ses coûts directs par des prélèvements auprès des services publics réglementés et d'autres parties. Les services publics réglementés prennent aussi en charge les coûts directs de leur participation aux activités réglementaires de la Régie.

Si l'on tient compte de toutes les dépenses de la Régie, engagées ou imposées, le total des coûts de la réglementation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009 a atteint environ 3,4 millions de dollars (3,9 millions de dollars en 2007-2008), à l'exclusion des montants dépensés directement par les entités réglementées pour des questions se rapportant à la Régie. La diminution des dépenses de la Régie, engagées et imposées, est principalement attribuable au fait qu'il n'y pas eu, à l'exception de procédures connexes devant le tribunal et devant la Régie, d'audiences sur les prêts de dépannage et l'encaissement des chèques comme en 2007-2008, ces audiences ayant lieu aux trois ans.

Les quelque 250 services publics et industries réglementés par la Régie ont des revenus annuels estimés environ 4 milliards de dollars; les coûts de réglementation ne représentent donc qu'environ un dixième de 1 % des revenus générés.

Même si la plupart des services publics réglementés sont des monopoles, quoique certains exercent aussi des activités sur des marchés concurrentiels, et que quelques entreprises sont privées ou coopératives et actives sur des marchés concurrentiels, le mandat de la Régie concerne chaque résident, chaque entreprise et chaque organisme du Manitoba.

2. *SURVOL DES PROCESSUS DE LA RÉGIE*

Les services publics réglementés présentent une demande à la Régie quand ils cherchent à obtenir une modification de tarif ou, dans certains cas, une modification de leurs activités ou de leur structure. Dans le cas des grands services publics ou lorsqu'une proposition de hausse ou autre modification est jugée exceptionnellement importante ou prête à controverse, la Régie entend généralement la demande dans le cadre d'audiences publiques. Les audiences peuvent se dérouler d'une façon semblable à celle d'un tribunal, avec assermentation de témoins, présentation de preuve et contre-interrogatoire ou, dans le cas des petits services publics, dans un cadre informel. Dans le but de limiter les coûts liés à la réglementation, la Régie utilise des processus informels pourvu qu'ils ne compromettent en rien l'intégrité des procédures de la Régie.

Des intervenants représentant des intérêts particuliers et généraux participent aux audiences publiques qui se rapportent à Hydro-Manitoba, à Centra Gas Manitoba, à la Société d'assurance publique du Manitoba et à la fixation des commissions et frais maximums pour l'encaissement des chèques du gouvernement et pour les prêts de dépannage. Les intervenants posent des questions, contre-interrogent les témoins et exposent divers points de vue. Par ailleurs, le grand public a la possibilité de s'adresser à la Régie à toutes ses audiences publiques. Dans le cas des grandes audiences, les intervenants et la Régie font appel à des conseillers juridiques et appellent souvent à comparaître des témoins experts. Les témoins font leur déclaration sous serment et leur témoignage consiste généralement à soutenir ou à réfuter une demande ou à proposer d'autres solutions aux questions présentées devant

la Régie. Les interventions visent à aider la Régie à prendre des décisions, en présentant des renseignements et des points de vue utiles à la détermination de l'intérêt public.

Avant les audiences, à l'exception des audiences *ex parte* qui se déroulent à huis clos, des avis publics sont émis pour annoncer leur tenue prochaine et pour informer le public de son droit d'y participer et de l'allocation possible de dépens pour le soutien des interventions. Les procès-verbaux des principales audiences sont affichés sur le site Web de la Régie et, sur demande, sont mis à la disposition des parties intéressées par d'autres moyens. Des exemplaires des décisions de la Régie sont distribués aux parties ayant participé à l'audience et, sur demande, aux médias et au public. De plus, la Régie fait connaître ses principales décisions par communiqués de presse et les affiche sur son site Web.

Les Règles de pratique et de procédure de la Régie, publiées en 2006, fixent le déroulement des audiences publiques. Ces règles sont mises à la disposition de toutes les parties participantes avant la tenue d'une audience et sont affichées sur le site Web de la Régie. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant la Régie elle-même, par une requête en réexamen et rectification ou, dans certaines circonstances bien précises, devant le tribunal. En général, très peu de décisions de la Régie font l'objet d'un appel.

Dans certains cas, lorsque des circonstances particulières le justifient, la Régie donne des directives provisoires qui reflètent généralement des décisions tarifaires prises au cours d'examens auxquels ni les intervenants ni le public n'ont assisté ou participé. Une telle séance est appelée « audience *ex parte* ». Les motifs justifiant les décisions *ex parte* sont rendues publiques et sont communiquées aux parties touchées ou intéressées (les intervenants, les médias et, sur demande, le public). Les décisions *ex parte* provisoires sont sous réserve de confirmation, de révocation ou de modification dans le cadre d'une audience publique subséquente ou d'une autre procédure de la Régie. Lors de telles instances, le service public, les intervenants inscrits et le public sont ou peuvent être présents. Il est également possible d'interjeter appel des décisions *ex parte*, soit par une requête en rectification devant la Régie, soit devant le tribunal.

En 2008-2009, une requête en autorisation d'interjeter appel a été présentée devant la Cour d'appel du Manitoba, dans laquelle certains aspects de la décision de la Régie concernant les prêts de dépannage étaient contestés. La Cour a accueilli trois des six motifs d'appel invoqués par la partie appelante, Cash Store Financial, une entreprise qui a participé aux audiences de la Régie sur la question des prêts de dépannage. L'autorisation est devenue nulle étant donné les mesures prises par le gouvernement en mai 2009. En effet, le gouvernement a déposé un projet de loi qui vise à fixer les taux maximums des prêts par règlement.

En mars 2008, une décision de la Cour suprême du Canada (CSC) a modifié la façon de procéder aux examens judiciaires visant à contester une décision prise par un tribunal administratif. Auparavant, la Cour pouvait se fonder sur trois normes de contrôle judiciaire pour examiner une demande de contestation d'une décision prise par un tribunal administratif, soit le bien-fondé, la décision raisonnable *simpliciter* et la décision manifestement déraisonnable. Désormais, il n'y a que deux normes, celles de la décision raisonnable *simpliciter* et celle de la décision manifestement déraisonnable ayant été regroupées.

La norme la plus stricte, celle du bien-fondé, s'appliquera dans les cas d'allégation d'erreurs de droit ou de fait, et la norme de la décision raisonnable s'appliquera aux jugements prononcés par les tribunaux administratifs. La CSC a ensuite commenté sa décision en mars 2009 dans une autre de ses décisions, dans laquelle elle a appuyé la notion voulant que la Cour s'en remette à un tribunal administratif en ce qui concerne l'application de la norme du caractère raisonnable. La Régie s'attend à ce que les deux jugements de la CSC favorisent ses propres décisions, étant donné qu'elle a depuis longtemps coutume de donner toutes les raisons de ses décisions et qu'elle suit des procédures conformes aux avis juridiques qu'elle reçoit en matière de compétence et d'autres questions relatives à la norme du bien-fondé.

Comme on l'a mentionné plus tôt, pour limiter le plus possible les frais liés à la réglementation, la Régie prend souvent ses décisions en procédant à une audience publique écrite dans le cas des services publics de relativement moindre envergure, comme la Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd., un grand nombre de services d'eau et d'égouts municipaux et privés, des cimetières et des crématoires.

En vertu de ce processus, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande indiquant les questions à régler dans le cadre de l'audience. La Régie s'informe ensuite des détails de chaque demande par un processus prévoyant l'interrogation écrite (au moyen de demandes de renseignements) du demandeur et, dans certains cas, d'intervenants inscrits. Un nombre croissant de demandes de services d'eau et d'égouts, en particulier lorsqu'il s'agit d'une proposition de hausse tarifaire importante, ont été entendues dans le cadre d'audiences publiques qui se sont déroulées dans tout le Manitoba.

Conformément à sa procédure générale de traitement des demandes d'approbation de tarifs des services publics, la Régie évalue les états financiers et les exigences de revenu du service, en s'arrêtant aux détails comme aux questions de portée générale pour en arriver à des possibilités viables. Relativement à ces possibilités, la Régie détermine l'intérêt du public. Comme on l'a indiqué précédemment, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande et qu'il lui communique les objections et commentaires qu'il pourrait recevoir. Dans certaines situations, les commentaires de la population font en sorte que la Régie tienne une audience publique orale plutôt que de procéder par voie d'examen écrit.

Comme on l'a indiqué précédemment, la Régie exerce ses activités en vertu de la loi, selon ses règles de pratique et de procédure et, dans le cas des grandes audiences qui touchent un nombre important de contribuables, à la façon d'un tribunal. Le processus de la Régie oblige donc les membres à déclarer tout conflit d'intérêts avant une audience ou un processus de décision. En règle générale, la Régie siège par formations de trois membres, particulièrement dans le cas des demandes entendues par voie d'audiences publiques orales. Les membres de la Régie sont affectés à au moins l'une des grandes sphères de responsabilité – électricité, gaz naturel, eau et égouts, etc.

Les membres de la Régie se rencontrent aussi régulièrement en tant que comité à part entière pour discuter des questions relatives aux activités de la Régie et pour en établir les politiques générales.

3. ENTITÉS RÉGLEMENTÉES

i) Hydro-Manitoba – Électricité

Avec des recettes annuelles de plus de 2 milliards de dollars et quelque 6 000 employés, Hydro-Manitoba est la plus importante société d'État du Manitoba. Elle joue un rôle crucial pour le Manitoba à maints égards : approvisionnement en électricité et en gaz naturel; contribution à la croissance économique et au développement durable; relations avec les Premières nations; contributions annuelles au Trésor de la Province (loyers de l'énergie hydraulique, impôt sur le capital, charges sociales, droits de garantie de la dette et impôts sur les revenus des employés et des agents).

La dette d'Hydro-Manitoba représente approximativement 50 % du total des emprunts du gouvernement provincial. Les dépenses en capital que prévoit la société d'État pour la production, le transport et les autres dépenses en capital pourraient totaliser plus de 20 milliards de dollars. Ces dépenses exigent de nouveaux emprunts importants, qui sont contractés et garantis par la Province au nom de la société.

En 2004, après une dizaine d'années sans hausse, la Régie a accordé à Hydro-Manitoba une augmentation générale de 5 % à compter du 1er août 2004 et deux hausses conditionnelles de 2,25 %. La première des deux hausses conditionnelles a été mise en œuvre en 2005. Même si Hydro-Manitoba a renoncé au départ à donner suite à la seconde hausse conditionnelle de 2,25 %, la société d'État l'a par la suite demandée et obtenue en janvier 2007. Peu après, la Régie a entendu une demande d'augmentation générale de 2,25 % par voie d'audience publique écrite et a consenti une hausse tarifaire provisoire de 2,25 % à partir du 1er mars 2007.

En août 2007, Hydro-Manitoba a présenté une demande de nouveaux tarifs dont l'audience a commencé en mars 2008. Le service public souhaitait augmenter ses tarifs de 2,9 % le 1er avril 2008, et ses prévisions décennales tablaient sur une augmentation de 2,9 % au cours de chacune des années suivantes. La demande contenait également une proposition visant la création d'une nouvelle catégorie pour les industries grandes consommatrices d'énergie, catégorie dont les tarifs seraient évalués en fonction des coûts marginaux d'Hydro-Manitoba.

La Régie a décidé de diviser le processus et de tenir une audience distincte pour examiner les tarifs à appliquer aux industries grandes consommatrices d'énergie. L'audience a eu lieu en décembre 2008 et en janvier 2009. Parmi les intervenants présents, mentionnons l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba), la Manitoba Society of Seniors, Resource Conservation Manitoba, Time to Respect Earth's Ecosystems et le Manitoba Industrial Power Users Group. Essentiellement, la demande d'Hydro-Manitoba visait à ce que ses possibilités d'exportations à un prix supérieur ne soient pas supplantées par la hausse de la consommation des industries grandes consommatrices d'énergie aux tarifs dits patrimoniaux, ce qui aurait des répercussions négatives sur les consommateurs résidentiels et commerciaux du Manitoba. Au 31 mars 2009, la Régie n'avait pas encore rendu sa décision sur la question.

Pour ce qui est de la demande d'augmentation de 2,9 % présentée par Hydro-Manitoba pour l'exercice 2008-2009, la Régie a accordé à la société d'État une hausse de 5 % à partir du 1er juillet 2008. La Régie a expliqué sa décision en détail dans une ordonnance de 265 pages publiées le 29 juillet 2008. La principale raison de la hausse donnée par

la Régie résidait dans l'évaluation des risques encourus par Hydro-Manitoba, qui comprennent le risque de sécheresse, mais aussi d'autres risques. La Régie a exprimé le désir d'atteindre et de maintenir un ratio emprunts/capitaux propres de 75/25, une cible établie depuis longtemps et appuyée par la plupart des participants aux procédures devant la Régie, tant dans le passé qu'à l'heure actuelle, comme étant nécessaire pour atténuer les risques.

Le 2 février 2009, Hydro-Manitoba a déposé des documents auprès de la Régie pour appuyer une hausse supplémentaire de 4 % à partir du 1er avril 2009. Le dépôt faisait suite à une proposition de la Régie, laquelle avait indiqué qu'une hausse serait accordée à la société d'État si elle fournissait une justification pertinente et suffisante. Dans une ordonnance rendue le 30 mars 2009, qui découlait d'une audience écrite auquel tous les intervenants avaient aussi participé à l'examen de la demande de hausse de tarifs 2008, la Régie a ramené la hausse au taux de 2,9 %, applicable à partir du 1er avril 2009.

Bien que la Régie demeure soucieuse du profil de risque d'Hydro-Manitoba, sa décision tient compte de la situation économique des contribuables à la suite de la forte récession.

Demande d'approbation de tarifs pour le diesel

Le 5 octobre 2006, Hydro-Manitoba a présenté à la Régie dans une demande d'approbation *ex parte* des propositions de modification des tarifs provisoires visant la zone diesel. La demande portait sur une augmentation de tarifs destinée à absorber les coûts d'exploitation depuis 2004 ainsi qu'à fournir une résorption graduelle, au moyen de la tarification, d'un déficit accumulé dans l'attente de la conclusion d'une entente de règlement avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien. La Régie a approuvé la demande de façon temporaire et sur une base *ex parte*, à compter du 1er janvier 2007. Par la suite, les tarifs provisoires ont été ajustés en attendant la conclusion de la convention de règlement.

Hydro-Manitoba a reçu instruction de déposer une demande afin de modifier et de finaliser les tarifs du diesel pour les collectivités ainsi que les ordonnances en suspens et provisoires relativement à la zone diesel, à la suite de la finalisation du projet de convention de règlement avec le gouvernement fédéral.

La convention de règlement comprend des dispositions prévoyant des contributions du fédéral aux coûts en capital et aux coûts d'exploitation d'Hydro-Manitoba liés à la fourniture d'électricité aux collectivités des Premières nations alimentées par de l'électricité produite au diesel. Au 31 mars 2009, la convention restait à finaliser.

Établissement des tarifs hebdomadaires de l'énergie excédentaire (processus *ex parte*)

Les tarifs d'Hydro-Manitoba reposent actuellement sur le coût du service fourni à différentes catégories de clients. Les clients du secteur industriel bénéficient de tarifs d'électricité de beaucoup inférieurs à ceux de la clientèle du secteur résidentiel, car les sociétés de la catégorie tarifaire des grandes industries n'ont pas besoin d'utiliser le réseau de distribution d'Hydro-Manitoba, puisqu'elles sont alimentées directement par des lignes de transport. Dans la même veine, le Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba offre aux gros clients industriels la possibilité d'acheter de l'énergie « excédentaire » produite ou achetée par Hydro-Manitoba à des tarifs comparables à ceux qui

s'appliquent aux clients à l'exportation lors de ventes ponctuelles.

Au moyen du processus *ex parte*, la Régie établit chaque semaine des tarifs temporaires aux fins du Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba; les tarifs sont fixés en fonction du prix de vente des exportations aux États-Unis, et s'appliquent aux ventes au secteur industriel manitobain. Approximativement, 50 % des ventes d'Hydro-Manitoba à l'exportation se font en vertu de contrats; le reste représente des ventes ponctuelles, qui sont fondées sur les prix de gros de l'électricité en vigueur sur le marché et la capacité de production et de transport excédentaires dont dispose Hydro-Manitoba.

Dans le cadre des demandes de tarifs 2008 et 2009, Hydro-Manitoba a déposé des renseignements complémentaires sur le Programme d'énergie excédentaire et demandé à la Régie de prolonger ce programme jusqu'en mars 2013. La Régie s'est dite préoccupée des bas prix obtenus pour l'électricité vendue de 23 h à 7 h, soit en dehors des heures de pointe, mais elle comprend que le prix du Programme d'énergie excédentaire ne reflète que le prix de l'électricité exportée lors de ventes ponctuelles. Elle a donc accepté de prolonger l'autorisation du Programme d'énergie excédentaire après le 31 mars 2009 jusqu'en 2013. La question globale des clients du secteur industriel du Manitoba est examinée selon une procédure distincte, et la Régie prévoit publier sa décision sur la question au plus tard en juillet 2009.

Hydro-Manitoba et plans relatifs aux grands investissements

Hydro-Manitoba a établi des plans d'investissement considérables en vue d'étendre et d'améliorer les installations de production, de transport, de distribution et d'administration. Tout en étant axés sur les avantages de l'amélioration du service et de la rentabilité, les plans auront des répercussions sur les emprunts d'Hydro-Manitoba et le ratio emprunts/capitaux propres qui en découle, et augmenteront la dette jusqu'à la mise en service et jusqu'à ce que des ventes additionnelles contribuent aux bénéfices non répartis. Avec des risques réels et permanents de sécheresse et d'autres problèmes potentiels, Hydro-Manitoba doit conserver un bilan solide. La priorité permanente de la Régie est donc de surveiller le ratio emprunts/capitaux propres et l'adéquation des tarifs.

Le vent est une source d'énergie propre et respectueuse de l'environnement, qui complète les ressources hydroélectriques de la société d'État. Hydro-Manitoba a donc conclu des achats d'électricité auprès d'une ferme éolienne de 99 MW en exploitation près de Saint-Léon. En 2008, Hydro-Manitoba a conclu des contrats afin de se procurer 300 MW d'énergie éolienne supplémentaires, et la société d'État compte porter ce chiffre à 1 000 MW au cours des vingt prochaines années. Même si la production éolienne présente ses avantages, la Régie s'attend à ce que des ententes fondées sur les coûts quotidiens actuels pèsent sur les coûts globaux d'Hydro-Manitoba et sur les perspectives tarifaires au fur et à mesure que de nouveaux projets seront engagés.

La centrale de Wuskwatim, actuellement en construction, fournira 200 MW additionnels, pour un investissement d'approximativement 1,6 milliard de dollars, y compris dans la capacité de transmission. Le partenaire d'Hydro-Manitoba dans le projet est la nation crie de Nisichawayasihk et celle-ci a la possibilité d'acquérir jusqu'à 33 % des parts du projet.

D'autres investissements dans de nouveaux moyens de production sont désormais également prévus, comme Keyask et Conawapa. Il est aussi prévu d'améliorer les centrales actuelles et d'accroître les capacités de transport, ce qui porte à 20 milliards de dollars et plus le montant des dépenses en immobilisations projetées au cours des 10 prochaines années, soit l'investissement de ce type le plus important jamais effectué par une société d'État au Manitoba.

Hydro-Manitoba participe à des projets et élabore des plans prévoyant des investissements additionnels dans l'amélioration de l'efficacité énergétique et de la rétention de chaleur, en collaboration avec ses clients. Des améliorations de l'efficacité énergétique libèrent des capacités de production pour l'exportation, et permettent de réduire les factures des usagers et de réaliser des gains environnementaux par la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de carbone.

Hydro-Manitoba achève la construction d'un nouveau siège social dont le coût avoisinera les 280 millions de dollars. Le nouvel édifice, qui s'inscrit dans le plan entourant l'achat de Winnipeg Hydro, devrait permettre le regroupement des fonctions administratives. Une partie du personnel d'Hydro-Manitoba a commencé à s'installer dans le nouvel édifice en décembre 2008, et le déménagement se poursuivra jusqu'en 2009-2010.

La Régie n'a pas le mandat de préapprouver les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba, même si celles-ci représentent un volet majeur des coûts globaux et conditionnent l'essentiel de la tarification. La participation de la Régie à l'approbation des dépenses en capital minimiserait le potentiel de refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs et fournirait aux contribuables une meilleure assurance du bien-fondé des dépenses en capital de la société d'État. Dans le cadre de la structure antérieure de propriété privée de Centra Gas, la Régie a refusé la prise en compte de pertes contractuelles futures d'environ 20 millions de dollars à la fin des années 1990, ce qui a eu un effet direct sur les actionnaires. La Province étant le seul actionnaire d'Hydro-Manitoba, la valeur utilitaire du refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs, du point de vue de l'usager, est contestable, car les clients d'Hydro-Manitoba sont aussi les contribuables de la Province.

Un argument lié à la réglementation soutient donc l'élargissement des pouvoirs de la Régie à l'égard d'Hydro-Manitoba de manière à inclure la préapprobation des grandes dépenses en capital, un pouvoir dont jouit la Régie relativement aux activités de Centra Gas. Un tel mandat renforcerait le contrôle des dépenses en capital (élément qui influence de manière importante les besoins en revenus et la tarification pratiquée vis-à-vis de la clientèle). La situation actuelle laisse la responsabilité des dépenses en capital à Hydro-Manitoba et au gouvernement, et cela se traduit par des coûts de réglementation réduits.

Dans sa décision de juillet 2008 concernant les tarifs, la Régie a demandé à Hydro-Manitoba de proposer un plan d'examen public de la réglementation de ses plans de dépenses en capital et des répercussions prévues sur les tarifs applicables à la clientèle, s'il y a lieu. La Régie n'a pas encore reçu le plan d'Hydro-Manitoba et, par conséquent, les dates de l'examen restent à fixer.

Activités de l'OMS (Organization of MISO States)

La participation de la Régie à l'OMS a été restreinte, en raison principalement de limitations aux ressources de la Régie. L'OMS est un organisme orienté vers le « consensus », qui a pour vocation de promouvoir les points de vue des autorités des quatorze États américains et du Manitoba sur des questions liées à la production et au transport d'électricité de part et d'autre des limites des États, de la province et des deux pays, et elle présente des rapports conjoints à l'organisme fédéral américain de régie. Parce que le Manitoba n'a qu'un seul transporteur d'électricité, Hydro-Manitoba, et qu'Hydro-Manitoba est une société d'État qui bénéficie de la participation du gouvernement, les problèmes étudiés par l'OMS jusqu'à présent n'ont pas nécessité d'intervention étendue de la Régie. Cela pourrait changer avec les nouvelles responsabilités en matière de fiabilité de l'électricité qui échoiront à la Régie (voir la partie *Perspectives pour 2009-2010 et recommandations*).

ii) Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)

Centra Gas fournit du gaz naturel à environ 250 000 clients résidentiels, commerciaux et institutionnels. Hydro-Manitoba l'a achetée en 1999 et l'a intégrée à ses activités générales. Centra Gas n'a pas de personnel propre et tous les coûts d'exploitation sont affectés à Centra Gas sous réserve d'examen par la Régie.

Centra Gas alimente principalement Winnipeg et le sud du Manitoba, car les coûts d'installation et d'entretien des gazoducs sont très élevés. Environ la moitié des clients d'Hydro-Manitoba misent sur le gaz naturel pour le chauffage de locaux, l'autre moitié utilise l'électricité, le propane, le mazout et le bois. Dans l'autre moitié, l'électricité domine.

Les achats de gaz naturel à des fins de distribution au Manitoba sont le fait des marchés continentaux de l'énergie, au sein desquels le prix dépend de l'offre et de la demande (qui subissent souvent les effets de la spéculation) et n'est pas réglementé. Le gaz naturel acheté auprès de producteurs de l'Ouest canadien et des États-Unis est transporté au Manitoba dans des gazoducs appartenant à des tiers et est distribué partout au Manitoba au moyen de l'infrastructure de Centra Gas. Ce service public possède des installations de stockage de gaz naturel au Michigan et étudie l'acquisition d'installations supplémentaires en Saskatchewan.

Les coûts des produits de Centra Gas subissent les effets des opérations de couverture que Centra Gas exécute pour atténuer la volatilité des tarifs. Les opérations de couverture font appel à des contrats financiers (produits dérivés) conclus avec des contreparties. Les profits et pertes sur les opérations de couverture entrent dans les coûts globaux de Centra Gas et sont répercutés sans marge aux usagers.

Centra Gas modifie chaque trimestre les tarifs du gaz d'inventaire en fonction des coûts réels et prévisionnels, reflétant les fluctuations continues des marchés. Centra Gas récupère ses coûts par les prélèvements effectués auprès de ses clients. Ces prélèvements permettent de récupérer non seulement les coûts d'approvisionnement et de transport connexes jusqu'au Manitoba, mais aussi les frais d'exploitation et les frais financiers de Centra Gas. Le service public reçoit aussi, grâce aux tarifs approuvés par la Régie, un revenu additionnel suffisant pour compenser les frais d'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba et pour générer un niveau raisonnable de bénéfices non

répartis pour alimenter les réserves financières.

L'expansion a été limitée à de modestes opérations depuis l'acquisition de la société par Hydro-Manitoba en raison des hausses des tarifs du gaz naturel de 1999 jusqu'à l'été 2008, quoique depuis, les tarifs ont chuté étant donné une augmentation de l'offre, phénomène qui a coïncidé avec le début d'une importante récession à l'échelle mondiale. Le revenu net se limite au recouvrement intégral des coûts engagés par Hydro-Manitoba, à l'amortissement des coûts liés aux acquisitions d'Hydro-Manitoba et à l'accumulation d'un excédent adéquat. Des efforts considérables sont déployés pour réduire la consommation de gaz par les clients en améliorant la sensibilisation des consommateurs, l'isolation et les chaudières.

Examen des tarifs et des opérations

Presque tous les ans, la Régie tient une audience publique sur les coûts de Centra Gas relativement au gaz naturel lui-même et à son transport jusqu'au Manitoba. L'audience permet également d'examiner des questions comme la répartition des coûts des pertes de gaz, les dispositions concernant l'approvisionnement, le transport et le stockage du gaz naturel, et les opérations de couverture de Centra Gas.

Chaque trimestre, la Régie détermine les tarifs du gaz d'inventaire de Centra Gas en vertu d'une méthode d'établissement des tarifs acceptée par Centra Gas et tous les intervenants. La méthode permet d'établir les tarifs à partir des coûts réels et prévus du produit, qui subissent eux-mêmes l'effet du stockage et des opérations de couverture. En ce qui concerne le gaz naturel, le prix du produit avait augmenté de plus de 15 $/GJ en décembre 2005 à la suite des ouragans qui avaient freiné la production et le transport aux États-Unis. Par la suite, à la reprise de la production et du transport, et en raison de la clémence de l'hiver 2005-2006, les prix courants, atteignant même les 4 $ à un moment donné, ne se sont redressés que graduellement. Jusqu'au début du mois de juillet 2008, les prix du gaz naturel ont augmenté en flèche, principalement soutenus par la hausse des prix du pétrole, qui avaient pratiquement doublé au cours de l'année précédente. Puis, les prix du pétrole et du gaz naturel ont reculé brusquement, de pair avec un ralentissement économique mondial attribuable en grande partie, du moins au départ, à une crise du crédit aux États-Unis, et le cours actuel du gaz naturel est revenu autour de 4 $/GJ.

Malheureusement, les opérations de couverture de Centra Gas, qui ont épargné à ses clients des dizaines de millions de dollars lors de la flambée des prix du gaz naturel en 2005, ont coûté à sa clientèle des sommes équivalentes lors du recul des prix. Avec un marché nord-américain du pétrole et du gaz naturel où l'expérience des États-Unis pèse plus lourd que celle du Canada en matière de tarification et où la spéculation joue maintenant un grand rôle, on peut s'attendre à ce que la fluctuation du prix du gaz naturel se poursuive et à ce qu'elle soit considérable. Soucieuse de répondre à cette difficulté particulière, la Régie a ordonné à Centra Gas de modifier son programme de couverture en élargissant la tranche de ses couvertures. Même si l'exposition à la volatilité du marché s'en trouve légèrement accrue, on peut s'attendre à ce que le changement atténue les effets des fluctuations chaotiques des prix sur le marché du gaz naturel.

L'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba a coïncidé avec la déréglementation des marchés du gaz naturel, un accroissement de l'interdépendance avec la situation aux États-Unis en raison des ententes sur le plan des

pipelines et du commerce, et des hausses des prix du gaz naturel, qui se sont traduites par de fortes augmentations annuelles sur les factures des clients de Centra Gas, et ce, jusqu'au récent repli économique. La situation a entraîné une augmentation du taux de défaillance, des créances douteuses et des problèmes d'interruption de service – ceux-ci ont néanmoins été réglés en grande partie grâce à une entente conclue entre Hydro-Manitoba et la Régie et visant l'installation de limiteurs d'électricité. Il est peu vraisemblable que la part de marché occupée par le gaz naturel pour le chauffage des locaux au Manitoba augmente en raison de la volatilité permanente que devraient connaître les prix de cette matière.

En 2008-2009, la Régie n'a engagé aucune procédure concernant les tarifs en plus des examens trimestriels déjà mentionnés. Toutefois, à la suite d'une décision rendue en 2007, la Régie a mis à jour les pratiques autorisées au Manitoba en ce qui concerne la commercialisation du gaz naturel. Entre autres, la Régie a donc réécrit le Code de conduite et d'autres documents de protection des consommateurs, tout en permettant aux commerçants d'utiliser des outils complémentaires de commercialisation, comme le télémarketing et Internet.

À cet égard, en décembre 2008, la Régie a approuvé la demande de Centra Gas d'entrer sur le marché des contrats à prix et à durée fixes, en concurrence avec deux commerçants privés. Un des deux commerçants, Direct Energy Marketing Ltd., s'est retiré de la vente à la clientèle résidentielle en novembre 2008. En examinant la demande, la Régie a constaté que le marché concurrentiel, initialement envisagé lorsque les ventes concurrentielles de gaz naturel à prix et à durée fixes ont été établis dans les années 1990, ne s'était pas concrétisé et que la clientèle était peu protégée par la concurrence, tout en ayant peu de possibilités de gaz naturel à prix et à durée fixes. Les deux commerçants offraient essentiellement le même contrat de 3 ou 5 ans à des prix considérablement supérieurs au prix variable trimestriel de Centra Gas.

En permettant à Centra Gas d'intégrer ce marché, la Régie a vu une occasion d'améliorer les possibilités et les prix pour les consommateurs du Manitoba. Centra Gas a présenté sa première offre de produit en février 2009. En mars 2009, Energy Savings Manitoba LP, le seul commerçant résidentiel restant, a baissé ses prix.

Approbation de concessions

La *Loi sur la Régie des services publics* stipule que les concessions accordées au propriétaire d'un service public par une municipalité ne sont valides que si elles sont approuvées par la Régie. La Régie a le pouvoir d'accorder, de refuser ou de révoquer une concession de vente ou d'achat direct de gaz dans la province. Par conséquent, Centras Gas doit soumettre à la Régie toute demande d'approbation, de renouvellement ou de prolongation d'une concession.

Au cours de la période d'examen, la Régie a approuvé une demande de la sorte, entre Centra Gas et la municipalité rurale de Russell.

Interruptions de service

La Régie a de vastes responsabilités en ce qui concerne la fourniture de gaz naturel dans la province, et, au titre de l'un de ses mandats, elle surveille les pratiques de Centra Gas sur le plan des interruptions de service.

Le Manitoba a des hivers rigoureux et le chauffage est essentiel pour la santé et le bien-être de la population d'octobre à mai dans la région alimentée par Centra Gas. La Régie veille à ce que les préoccupations économiques, aussi valables soient-elles, n'aient pas préséance sur la sécurité des adultes et des enfants qui vivent dans des propriétés chauffées au gaz naturel.

En 2008, la Régie et le personnel de Centra Gas ont conclu une entente de trois ans visant à mettre au point un processus de reconnexion de tous les utilisateurs de chauffage au gaz au début de la saison de chauffage hivernale annuelle. La Régie a approuvé une nouvelle politique de déconnexion en février 2008. Pendant la saison de chauffage, qui est fixée du 1er octobre au 14 mai, les clients seront reconnectés, mais il est possible qu'on leur installe un limiteur de charge afin de restreindre leur consommation d'électricité. En dehors de la saison de chauffage, les deux services pourront être interrompus, quelle que soit celle des deux factures d'électricité qui compte des retards de paiements.

L'interruption ou la limitation des services d'électricité ou de gaz de tous les clients qui se chauffent au gaz naturel relèveront désormais de la Régie. La nouvelle approche vise à tenir compte de la nécessité pour Hydro-Manitoba de se faire payer et de contenir ses pertes, mais aussi de la nécessité, pour les usagers, de se chauffer en hiver au Manitoba.

Comme on dit souvent, c'est au fruit qu'on juge l'arbre, et les faits dans le cas qui nous intéresse sont éloquents : le nombre d'interruptions de service a chuté brusquement, passant d'environ 5 000 résidences en 2006 comme en 2007, à 177 en 2008.

Une demande d'examen et de modification a été déposée en mars 2008, dans laquelle l'appelant conteste le pouvoir de la Régie d'autoriser des interruptions du service d'électricité en raison de retards de paiements de factures de gaz naturel. Dans une ordonnance rendue en juillet 2008, la Régie a rejeté la demande et a décidé de maintenir l'autre ordonnance.

Sécurité du gaz

Comme on l'a indiqué précédemment, la Régie est chargée de surveiller la sécurité des pipelines de gaz naturel et de propane dans la province en vertu de la *Loi sur les gazoducs*. Ne comptant pas d'ingénieurs dans son effectif, la Régie utilise les services d'un conseiller en ingénierie de l'entreprise Energy Consultants International (ECI), qui l'aide à s'acquitter de cette responsabilité.

Au cours de 2007-2008, des efforts de longue haleine visant à faire en sorte que Centra Gas assume une responsabilité plus directe en matière de sécurité ont abouti. Dès l'exécution satisfaisante d'un plan convenu entre Centra Gas et la Régie, celle-ci réduira la surveillance directe qu'effectuent ses conseillers en ingénierie. Centra Gas est en train de mettre en œuvre un plan de contrôle de la qualité, qui comprendra des vérifications approfondies. ECI procède actuellement à un examen du programme de Centra Gas pour vérifier si toutes les exigences de la Régie sont satisfaites. La Régie mise sur le programme, sur des rapports trimestriels, sur des vérifications annuelles et sur d'autres mesures pour obtenir la garantie que Centra Gas s'occupe adéquatement des questions de sécurité. La

transition devrait durer environ un an et le rapport final d'ECI est attendu au cours de l'exercice 2009-2010.

La Régie et Centra Gas continuent de participer à des réunions trimestrielles au cours desquelles elles examinent les questions et les problèmes soulevés et en discutent.

iii) Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)

Depuis le début des années 1960, Stittco fournit du propane par gazoduc à des clients (environ 1 000 actuellement) situés à Thompson, à Snow Lake et à Flin Flon. Stittco a **présenté** une demande générale d'augmentation des tarifs auprès de la Régie en juillet 2008, dans laquelle elle a proposé une hausse d'environ 27 % pour les consommateurs.

La Régie a choisi de traiter la demande en procédant à une audience écrite et a posé de nombreuses questions à Stittco. L'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et la Manitoba Society of Seniors, deux organismes qui avaient participé à l'audience de Stittco en 2006, sont également intervenues dans le processus.

Le 15 octobre 2008, la Régie, consciente des prix du propane qui demeuraient spécialement élevés sur le marché au moment de l'examen, a accordé à Stittco une hausse provisoire des tarifs de 10 %, en attendant d'avoir terminé l'étude de la demande, y compris les interrogatoires et les réponses. La Régie a également confirmé qu'elle déterminerait les tarifs chaque trimestre, selon un processus semblable à celui de Centra Gas, afin d'ajuster les tarifs régulièrement et ainsi empêcher la croissance inutile d'un compte d'écart sur les prix d'achat du propane. Le coût de la matière première est répercuté sans marge aux consommateurs, c'est-à-dire que les écarts sur prix s'accumulent pour être ajoutés aux factures ou remboursés par les consommateurs progressivement. Le début de l'utilisation de ce processus a coïncidé avec la modification des tarifs du 1er février 2009.

La Régie prévoit terminer sa délibération sur la demande générale d'augmentation à temps pour le processus trimestriel d'établissement des tarifs du 1er mai 2009, moment auquel une importante baisse des tarifs sera justifiée, étant donné la chute des prix des matières premières qui accompagne la récession mondiale.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a appris que des structures, essentiellement des garages, avaient été construites au-dessus de pipelines souterrains à Thompson. Cette pratique, contraire aux normes de la CSA, fait courir le risque d'une accumulation de gaz et d'une explosion en cas de fuite. La Régie a ordonné à Stittco d'identifier tous ses clients possédant de telles structures et de les informer que toute structure bâtie au-dessus d'une conduite de propane devait être déplacée, faute de quoi le service de gaz serait interrompu. Stittco a accepté de fournir le matériel, mais le client doit acquitter le coût du déménagement et de la restauration du site. Les dates définitives pour le règlement de la situation concernant les pipelines souterrains avaient d'abord été fixées au mois d'août 2008, puis reportées au 30 juin 2009. À cette date, la situation doit avoir été réglée ou le service visant les neuf propriétés qui demeurent en contravention avec la norme de sécurité de la CSA s'arrêtera.

iv) Swan Valley Gas Corporation (SVGC)

SVGC est une filiale à 100 % de SaskEnergy Incorporated. Elle a acquis les droits de distribution du gaz naturel pour la région manitobaine de Swan Valley le 4 juillet 2000.

À ce moment-là, la Régie a décidé que le modèle de réglementation s'appliquant à SVGC devait être celui du « moindre coût », ce qui suppose une surveillance moins directe de la part de la Régie et des audiences écrites de préférence aux audiences orales, ceci afin de limiter les coûts du processus réglementaire qui se répercutent généralement sur les clients par l'intermédiaire des tarifs.

Tout comme Centra Gas et Stittco, SVGC ne « majore » pas les coûts du gaz naturel et de son transport. Ces coûts sont répercutés sur le consommateur sous la forme de tarifs au coût de revient approuvés par la Régie. Ils englobent le coût réel d'acquisition du gaz naturel par SVGC ainsi que les frais de transport de celui-ci jusqu'aux stations de comptage du pipeline Many Islands situées au Manitoba.

Le 23 septembre 2008, SVGC a présenté une demande dans le but d'augmenter les tarifs du gaz naturel pour tenir compte des nouveaux coûts en vigueur. La demande visait également à prolonger l'avenant concernant le compte d'écarts sur achats de propane. La Régie a approuvé la demande le 30 octobre 2008, après avoir procédé à une audience écrite.

Récemment, la Régie a été informée du fait que la société Louisiana Pacific Ltd. (LP), le principal client de SVGC, a cessé d'utiliser le gaz naturel de SVGC et a demandé au gouvernement de l'autoriser à brûler des sous-produits de ses opérations forestières au lieu d'utiliser du gaz naturel pour le séchage du bois. Le retrait de ce client, s'il se maintient, causerait à SVGC des pertes annuelles d'environ 0,5 million de dollars et met en danger la viabilité de l'approvisionnement de l'ensemble de sa clientèle.

La demande de LP est actuellement à l'étude à la Commission de protection de l'environnement.

v) Courtiers en gaz naturel

Les courtiers en gaz naturel titulaires d'une licence offrent aux consommateurs la possibilité de conclure une entente à prix fixe permettant d'éviter les révisions trimestrielles de tarifs fondées sur les coûts du produit de Centra Gas. Bien que les courtiers doivent obtenir une licence de la Régie pour exercer, leurs contrats ne sont pas réglementés et les prix sont tributaires du marché. À la lumière d'un code de conduite, la Régie surveille les activités de vente des courtiers et elle a le pouvoir d'annuler un contrat de vente au détail.

Depuis la déréglementation du gaz naturel au milieu des années 1990, deux courtiers orientés vers le marché de détail résidentiel exercent leurs activités au Manitoba. Jusqu'en 2008, les courtiers de détail ont vendu leurs services en communiquant avec les consommateurs à domicile. Ils fournissent actuellement en gaz naturel d'inventaire environ 20 % des clients résidentiels de Centra Gas.

En plus de surveiller les modalités selon lesquelles Centra Gas distribue le gaz d'inventaire aux clients des courtiers et la gestion du code de déontologie qui régit les activités de commercialisation des courtiers vis-à-vis des usagers,

la Régie intervient et enquête en cas de plaintes de la part des clients des courtiers. Il est rare que la Régie doive tenir une audience publique pour régler la plainte d'un client; en général, la Régie contribue à l'obtention d'un dénouement raisonnable en favorisant le dialogue entre le courtier et le client.

Rappelons en outre que la Régie a examiné les relations des courtiers avec le marché du gaz naturel au Manitoba au cours de l'audience de l'automne 2007 consacrée à Centra Gas, et qu'elle a modifié les règles de commercialisation afin d'autoriser la vente par téléphone et par Internet. De plus, comme on l'a signalé plus tôt, un des deux courtiers de détail du secteur résidentiel a quitté le marché manitobain, malgré que son retrait a été en partie contrebalancé par l'entrée de Centra Gas sur le marché des contrats à prix et à durée fixes.

vi) Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba a été établie en 1971 comme fournisseur monopolistique d'assurance automobile de base. Actuellement, les recettes annuelles de la société dépassent les 800 millions de dollars et son actif frôle les 2,5 milliards de dollars. La société assure environ 700 000 conducteurs et 900 000 véhicules. En vertu du Régime de protection contre les préjudices personnels, qui prévoit des indemnités en cas d'accident, tous les Manitobains et Manitobaines, qu'ils soient conducteurs ou non, et qu'ils soient au Manitoba ou n'importe où au Canada ou aux États-Unis, sont assurés.

Les objectifs de la société d'État ont été énoncés dans la loi qui prévoit sa création et ont été poursuivis depuis. Au fil du temps, des modifications importantes sont intervenues. Le principal changement a eu lieu en 1994, lorsque les indemnités d'accident de base ont été modifiées de manière à ce que le régime devienne un système intégral d'assurance sans égard à la faute. Parmi les autres grands changements, mentionnons :

a) la mise en place en 1988 d'un système bonus/malus qui récompense les bons conducteurs et pénalise ceux qui ont un mauvais dossier (ce programme sera remplacé par un système de cotes de conduite, qui a fait l'objet récemment d'une audience devant la Régie, dont l'ordonnance reste à paraître);

b) la vente au secteur privé du segment consacré à la couverture de la propriété générale en 1989;

c) la mise en place d'une prestation de retraite sans égard à la faute à la fin des années 1990;

d) le transfert des responsabilités de la Division des permis et immatriculations (délivrance des permis et des immatriculations et réglementation concernant la conduite des usagers de la route) de la Province à la Société d'assurance publique du Manitoba en 2004;

e) des modifications, en 2006, de la répartition des coûts liés aux demandes d'indemnités, afin de tenir compte du fait que le programme est sans égard à la faute.

Depuis l'adoption d'un système intégral d'assurance sans égard à la faute, et malgré le repli qui a accompagné la récession mondiale, le portefeuille de placement s'est considérablement accru et dépasse aujourd'hui les 2 milliards de dollars, ce qui constitue une source importante de revenus permettant de limiter le montant des primes, et une source de financement également pour les municipalités, les écoles, les hôpitaux et le gouvernement provincial. Les

primes de la Société d'assurance publique du Manitoba se situent parmi les plus faibles au Canada. Quant aux indemnités et à la couverture, elles sont, dit-on, parmi les plus généreuses au pays (à cette réserve près que les souffrances et douleurs ne sont plus indemnisables en vertu du système sans égard à la faute).

Durant les dix dernières années, la Régie a demandé à la Société d'assurance publique du Manitoba d'accorder pour plus de 240 millions de dollars de remises sur les primes de l'assurance de base. Durant la même période, les tarifs sont demeurés stables. Au Canada, seules les quatre sociétés publiques d'assurance automobile, la Société d'assurance publique au Manitoba, l'ICBC en Colombie-Britannique, la SGI en Saskatchewan et la SAAQ au Québec, ont été en mesure de maintenir une certaine stabilité des tarifs. Le Manitoba dispose d'une longueur d'avance grâce à ses remises de primes.

En décembre 2008, la Régie a approuvé la demande de la Société d'assurance publique du Manitoba visant à réduire en moyenne de 1 % en 2009-2010 les primes de l'assurance automobile obligatoire de base.

Le 30 janvier 2009, la Société d'assurance publique du Manitoba a demandé l'approbation de primes d'assurance obligatoires pour les conducteurs et de remises de primes pour véhicules en vertu d'un projet de système de cotes de conduite qui remplacerait le présent système bonus/malus. L'approbation de la demande, le cas échéant, donnera lieu à des mesures incitatives pour les bons conducteurs, moins les mesures dissuasives pour les mauvais conducteurs, qui représenteront quelque 77 millions de dollars pendant les quatre années suivantes. La Société d'assurance publique du Manitoba estime que la perte de revenus sera partiellement compensée par la diminution des commissions de base versées aux courtiers, conformément à une nouvelle entente sur les commissions des courtiers conclue avec l'organisme Insurance Brokers Association of Manitoba. Le reste sera financé à même la Réserve de stabilisation des tarifs.

L'audience devrait avoir lieu en avril 2009, étant donné que la Société d'assurance publique souhaite que la décision soit rendue au plus tard à la fin mai 2009.

Des questions importantes et permanentes devraient être réexaminées à l'audience que la Régie consacrera à l'automne à la proposition tarifaire de la Société d'assurance publique du Manitoba pour 2010-2011.

À la différence de ce qui existe pour les autres services publics réglementés par la Régie, les tarifs de la Société d'assurance publique du Manitoba ne sont en vigueur que pour un exercice particulier; cela signifie qu'une audience annuelle doit leur être consacrée. Compte tenu de l'intégration de nouveaux véhicules au parc chaque année et de l'évolution constante des résultats techniques concernant les véhicules existants, la pratique des audiences annuelles se poursuit. Cependant, la Régie continue d'étudier des façons de réduire les chevauchements et d'améliorer l'efficacité de la réglementation.

Parmi les questions soulevées dans le passé et qui demeureront au cœur de l'audience publique cette année, mentionnons la possibilité de remboursement de prime, l'impact continuel du transfert de la Division des permis et immatriculations et les questions s'y rattachant, le programme d'antidémarreurs et les pratiques de la Société d'assurance publique du Manitoba sur le plan des placements. En outre, la Régie a recommandé à la Société

d'assurance publique du Manitoba et au gouvernement que les secteurs d'activité concurrentiels de la société, soit l'assurance complémentaire et la garantie supplémentaire pour risques spéciaux, soient soumis à la surveillance générale de la Régie. Dans des ordonnances antérieures, la Régie a fait à la Société d'assurance publique du Manitoba des recommandations sur des questions qui allaient des bénéfices tirés de l'assurance complémentaire et de la garantie supplémentaire pour risques spéciaux au placement par la Société des provisions pour demandes de règlement non payées et des bénéfices non répartis, en passant par le positionnement des fonctions de la Division des permis et immatriculations dans l'organigramme de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Régie s'efforcera vraisemblablement de continuer à élargir son mandat de réglementation afin de favoriser la divulgation de renseignements au public et l'utilisation de processus ouverts et transparents étant donné le fait que la Société d'assurance publique est en situation de quasi-monopole dans ses autres secteurs d'activités, avec 95 % du marché.

La Régie demeure attachée au développement durable et continue d'étudier les conséquences des principes environnementaux qui sous-tendent la fixation des primes de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société a déposé un rapport sur le concept de primes d'assurance automobile calculées en fonction des distances parcourues. Même si la Société indique que le projet n'en est encore qu'à l'étape de l'étude, on s'attend à ce qu'elle présente un rapport complet et un exposé de principes qui seront soumis à un examen l'année prochaine.

À la suite de quatre audiences d'automne annuelles au cours desquelles la Régie a examiné les pratiques et les politiques de placements de la Société, cette dernière a annoncé au moment de présenter sa demande de tarifs 2009-2010 qu'elle allait adopter une nouvelle stratégie de placement. La Société a engagé l'entreprise Aon Consulting Services pour qu'elle étudie ses pratiques de placement. La Société a reçu de l'entreprise différentes possibilités à envisager et a choisi un des modèles proposés, bien que partiellement modifié.

On avait prévu, avant le ralentissement économique, que la taille du portefeuille de placement de la société en 2009-2010 atteindrait 2,3 milliards de dollars et comprendrait en gros 76,1 % d'obligations à long terme, 20,6 % d'actions, 3,1 % de liquidités et de placements temporaires et 0,3 % de capitaux à risque. Le portefeuille pourrait atteindre les 3 milliards de dollars d'ici 2012-2013. La Société a indiqué que même si son conseil d'administration a adopté la nouvelle politique de placement et la répartition modifiée de placement, elle n'avait pris aucune mesure pour former son nouveau portefeuille en date du 31 mars 2009.

vii) Services d'eau et d'égouts

La Régie exerce, en vertu de la réglementation, des responsabilités tarifaires et financières vis-à-vis des 203 services d'eau et d'égouts municipaux du Manitoba ainsi que de 34 coopératives d'alimentation en eau répertoriées. Par ailleurs, la Régie a connaissance de nombreuses entreprises de services, modestes et généralement privées, qui, au cours des dernières années, n'ont pas été exposées à la régulation économique. La Régie s'efforce de concevoir des approches envers chaque groupe, afin de maximiser l'efficacité de la régulation selon un principe réglementaire du moindre coût, mais en tenant compte des limites de la Régie sur le plan des ressources humaines.

En ce qui concerne les coûts, mentionnons que sur les 46 examens de tarifs effectués par la Régie en 2008-2009, neuf seulement ont donné lieu à des audiences orales. Dans tous les autres cas, la Régie a procédé à des audiences

écrites.

En 2007, la Régie a déterminé que 34 coopératives d'alimentation en eau étaient des services publics relevant de son mandat. Elle a fait parvenir une demande de renseignements à chacun des services publics et les a informés de son intention d'exercer son mandat de réglementation. Tenant compte du fait que beaucoup de ces services publics ont des clientèles et des besoins de revenus annuels de petite envergure, la Régie a mis en place un processus fondé sur les plaintes pour limiter les coûts de la réglementation.

Essentiellement, ces services publics auront la possibilité d'appliquer des modifications de tarifs simplement en en avertissant leurs clients et en fournissant à la Régie les renseignements financiers à l'appui des modifications. En date du 31 mars 2009, les services publics nouvellement assujettis aux exigences de la Régie coopéraient et lui ont fourni les renseignements demandés. La Régie examine les solutions possibles en ce qui concerne le seul cas de défaut.

La Pembina Valley Water Cooperative (PVWC) compte parmi les 34 coopératives en question. La PVWC est un grand service public qui alimente en eau 18 municipalités membres, ainsi qu'un ou plusieurs clients non membres, pour un total d'environ 50 000 consommateurs. La PVWC déposera une étude des tarifs et une proposition auprès de la Régie en juin 2009, et on s'attend à ce que cette première demande exige la tenue d'une audience publique orale.

L'étude de demandes complexes d'approbation de tarifs requérant de fortes augmentations a eu pour effet d'augmenter l'assistance aux audiences publiques, notamment à l'extérieur de Winnipeg. Même si les tarifs ont augmenté substantiellement, il est évident que la pression sur les tarifs demeure. L'élimination des nutriments des eaux d'égout demeure une grande question à gérer, avec la confirmation de la tendance à mesurer la consommation et à moderniser les installations en vue de répondre aux besoins industriels et résidentiels. En outre, de nombreux services publics ont des réserves inadéquates. Cela crée une pression tarifaire accrue sur les clients, au fur et à mesure que les besoins en infrastructures sont pris en considération.

En ce qui concerne les questions touchant les tarifs et les déficits des services d'eau et d'égouts, la Régie tient de plus en plus compte des retombées de la *Loi sur le développement durable*, non seulement pour l'élimination des nutriments, mais aussi pour ce qui concerne la conservation de l'eau et les barèmes tarifaires à long terme des services d'eau municipaux qui prévoient désormais des tarifs dégressifs pour les volumes plus élevés.

Des efforts sont aussi déployés pour collaborer avec d'autres services des eaux quant à l'approche à adopter vis-à-vis des principaux besoins en matière de modernisation de l'infrastructure. La Régie a participé à une initiative du Conseil du Trésor destinée à élaborer un processus gouvernemental concerté pour traiter la question. Un des principaux objectifs de l'initiative est de veiller à ce que l'établissement des priorités soit équitable, une question spécialement importante compte tenu du grand déficit de la province en matière d'infrastructure. Le résultat de l'étude reste à publier.

La Régie sait bien qu'en vertu des nouvelles normes comptables, les services publics sont tenus d'adopter, d'ici 2009-2010, les principes comptables généralement reconnus, lesquels comprennent une exigence

d'amortissement. Le personnel de la Régie travaille en collaboration avec le ministère des Affaires intergouvernementales afin d'orienter les services publics municipaux et de les aider à passer aux nouvelles normes comptables. Un guide a été conçu pour les municipalités, et la Régie a élaboré un projet de lignes directrices spécialement pour les services publics, qu'elle examinera avec des associations des municipalités pour s'assurer de leur clarté et de leur exhaustivité. De plus, la Régie prévoit tenir des ateliers pour les parties intéressées et concernées, y compris les vérificateurs municipaux, pour aider la compréhension des questions relatives à la transition.

La Régie a été déçue de constater qu'à l'assemblée annuelle 2008 de l'Association of Manitoba Municipalities (AMM) les membres ont adopté une motion qui recommande le retrait de la surveillance réglementaire de la Régie pour ce qui est des services d'eau et d'égouts. Malgré cela et dans un esprit de coopération, la Régie continue de consulter l'AMM pour mettre à jour les pratiques réglementaires applicables aux services d'eau et d'égouts.

En 2008, la Régie a délivré deux principales ordonnances, l'une qui redéfinit les exigences sur les rapports financiers et l'autre qui établit des pratiques normales pour l'interruption de service. La Régie les a publiées toutes les deux après avoir consulté l'AMM et la Manitoba Municipal Administrators' Association, qui participent actuellement à l'examen des exigences des nouvelles normes comptables en compagnie du personnel de la Régie.

viii) Cimetières et questions connexes

La Régie et la Division de la consommation et des corporations du ministère des Finances avaient envisagé d'examiner conjointement toute la réglementation relative aux cimetières, aux crématoires, aux salons funéraires, aux comptes d'entretien perpétuel et aux autres questions connexes. Toutefois, la Division de la consommation et des corporations n'a plus d'intérêt à entreprendre un tel examen étant donné qu'elle a recommandé, conjointement avec le conseil d'administration créé en vertu de la *Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres*, certaines modifications à des dispositions législatives. La Division a conclu, après s'être occupée des questions relevant de son mandat, qu'un examen conjoint avec la Régie n'était plus nécessaire.

La Régie avait l'intention de proposer une consolidation des dispositions législatives portant sur les pompes funèbres et les cimetières afin de dissiper en partie la confusion évidente qu'elle constate dans ses relations avec le public. Selon la Régie, il s'agissait là d'une politique publique souhaitable. Malgré le changement de perspective de la Division de la consommation et des corporations et du conseil d'administration des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres, la Régie maintient son intention de procéder à l'élaboration de propositions de modifications législatives concernant les lois et règlements sous sa responsabilité.

En ce qui a trait à l'ensemble des dispositions législatives qui concerne la Régie, la plus grande partie de celles-ci ont été établies il y a plusieurs décennies, et les circonstances d'aujourd'hui ne sont plus les mêmes. La réglementation dans le domaine n'a pas tenu compte du développement et n'est pas complète. De nombreux aspects de l'exploitation échappent à la surveillance réglementaire. La Régie a notamment relevé des problèmes concernant les cimetières non réglementés (installations qui n'appartiennent pas à des intérêts privés, municipales ou relevant de groupes confessionnels), le niveau des soldes des comptes en fiducie d'entretien perpétuel et l'ampleur des fonds

détenus en fiducie. Les fonds d'entretien perpétuel sont inadéquats au regard du but qu'ils visent.

La tendance dans l'industrie des pompes funèbres et des cimetières favorise de nos jours la crémation plutôt que l'enterrement – selon les chiffres enregistrés, la crémation serait utilisée dans 60 % des cas. L'inflation constante et les prévisions concernant la diminution du produit des placements mènent à long terme à une insuffisance croissante des comptes d'entretien perpétuel, dont le revenu de placement annuel ne permet plus de financer les services prévus. La Régie a souligné que les cimetières privés sont généralement bien entretenus grâce aux subsides versés par les autres activités des *propriétaires en tant qu'outils de marketing. Le vieillissement des infrastructures*, le déclin de la population à certains endroits, la baisse du nombre de fidèles de certaines confessions et la migration continue vers les grandes agglomérations posent problème pour les cimetières confessionnels et municipaux non réglementés.

Bien que les lois actuelles exigent que les cimetières et crématoires réglementés obtiennent l'approbation de la Régie avant tout changement de tarif, il manque à la Régie l'autorité et les ressources pour se convaincre du bien-fondé de certains changements. Le contrôle des prix est largement laissé à la discrétion du marché; dans les « circonstances pénibles », on peut s'interroger sur l'étendue de l'étude de marché qu'entreprend une famille en deuil.

La Régie a introduit des frais d'appel en 2007, principalement pour recouvrer ses coûts de traitement, mais aussi pour favoriser une rigueur accrue dans le processus de détermination des frais des cimetières et crématoires privés. De plus, la Régie a proposé une révision des droits de permis qui s'appliquent à l'industrie, afin qu'ils reflètent mieux les coûts réels de réglementation.

La Régie a signalé également d'autres problèmes. Le produit de la vente de services de pompes funèbres selon le principe du paiement anticipé n'est ni placé dans un compte en fiducie ni tenu de l'être. Les services et les biens achetés sont fournis lorsque le besoin se présente (par exemple, la fourniture d'une concession ou d'un repère après le décès). Toutefois, les cimetières privés à but lucratif doivent placer une partie des sommes reçues dans un fonds d'entretien perpétuel. Les transactions effectuées à partir des fonds sont vérifiées régulièrement par la Régie.

En général, la Régie s'efforce de s'acquitter de son mandat pour ce qui a trait au secteur des pompes funèbres par l'examen de dossiers et la consultation par écrit, même si elle a tenu des audiences orales auxquelles ont participé des plaignants. La Régie entend également des appels à propos des actes des funérariums, des cimetières et des crématoires. Ces appels se rapportent à la vente de services de pompes funèbres avec arrangements préalables et au coût d'une concession.

4. *CONSEIL ROUTIER*

Comme on l'a indiqué précédemment, la Régie entend les appels des décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*. Les appels portent généralement sur l'accès aux routes provinciales par des allées et sur l'installation de panneaux, en particulier de panneaux électroniques, sur le bord des routes de la province. Les appelants sont notamment les propriétaires fonciers locaux, les entreprises et le ministère de l'Infrastructure et des Transports du Manitoba.

En général, la Régie se rend sur les lieux et tient une audience publique dans la région avant de prendre une décision sur ce genre d'appels. Les décisions de la Régie s'appuient sur une évaluation des faits et sur l'audition des positions des parties vis-à-vis de l'affaire. Les critères de décision de la Régie comprennent notamment l'équité et la sécurité.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a reçu cinq appels et une demande d'examen et a modifié une de ses décisions précédentes. Au total, six décisions ont été rendues, y compris une décision concernant un appel reporté de l'exercice précédent. Une demande d'appel est toujours en attente d'une décision en date du 31 mars 2009.

5. *LOI SUR LES CENTRES TÉLÉPHONIQUES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE - SERVICE D'URGENCE 911*

En 2005-2006, la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* a été édictée et a conféré à la Régie la responsabilité du processus d'appel. Les demandeurs auxquels est refusée un permis pour la prestation des services liés aux appels au 911 peuvent désormais interjeter appel de ce refus devant la Régie. Jusqu'à présent, personne n'a interjeté appel.

6. *CHARTE DE LA VILLE DE WINNIPEG* (transport de passagers)

La *Charte de la Ville de Winni*peg prévoit que, lorsque la Ville signe une entente stipulant qu'un exploitant effectue du transport à prix fixe de passagers à l'intérieur de la Ville de Winnipeg, l'entente doit être approuvée par la Régie. La Régie doit aussi autoriser l'exploitant, qui devient alors assujetti à la surveillance permanente de la Régie.

Dans le passé, la Régie a eu à traiter un nombre relativement faible de ces ententes, qui se bornaient à des services de transport pour enfants et personnes âgées.

En 2006, la Ville a conclu une entente avec Avion Services Corporation (Avion), filiale à 100 % de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg, en vue d'offrir un service de navette depuis l'aéroport de Winnipeg. Avion a déposé sa demande devant la Régie en février 2007. Le conseil municipal, en donnant son approbation, a fortement recommandé que la Régie tienne une audience publique en raison de l'intérêt public considérable.

Avion avait d'abord présenté une demande en 2006, mais l'a retirée au début de 2007. L'entreprise a ensuite réitéré sa demande et l'a présentée de nouveau en mai 2008. Unicity Taxi et Duffy's Taxi se sont mis ensemble pour intervenir dans le processus. Leur avocat a déposé une requête contestant la compétence de la Régie selon le motif

que l'entente entre la Ville et Avion ne constituait pas une entente en bonne et due forme. Dans une ordonnance rendue en février 2009, la Régie a rejeté la requête et conclu qu'il existait bel et bien une entente. Une audience aura lieu en mai 2009.

7. *LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR*

Le gouvernement provincial a présenté au printemps de 2006 une loi attribuant à la Régie le pouvoir de fixer les taux maximums autorisés pour les prêts de dépannage et pour l'encaissement des chèques du gouvernement. Les mesures législatives ont été adoptées en juin 2006 et la Régie a tenu des audiences en 2007 et en 2008, avant d'établir les frais maximums conformément aux exigences de la loi.

Après le 31 mars 2009, le gouvernement a présenté un projet de loi qui conférerait à la Régie un rôle de conseillère du gouvernement, mais qui laisserait à celui-ci le soin de fixer les frais maximums pour l'industrie.

Frais maximums d'encaissement de chèques gouvernementaux

Des audiences sur l'encaissement de chèques ont eu lieu à Thompson, à Brandon et à Winnipeg. L'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et la Manitoba Society of Seniors sont intervenues dans les audiences de Winnipeg, comme l'ont fait Money Mart et North West Company, deux acteurs importants dans le secteur de l'encaissement des chèques. L'audience s'est terminée en avril 2007 et la Régie a rendu sa décision en mai 2007. La décision comprenait un plafonnement des frais et plusieurs recommandations à l'intention du gouvernement visant à mieux protéger les consommateurs.

Les taux établis sont sujets à examen tous les trois ans. Le prochain examen obligatoire devrait donc avoir lieu en avril 2010.

Frais maximums pour les prêts de dépannage

En avril 2008, la Régie a publié l'Ordonnance 39/08 qui fixe les tarifs maximums des prêts de dépann- . Cette ordonnance faisait suite à un processus d'examen public qui s'est échelonné sur huit mois, don' ées d'audience tenues par la Régie, au cours desquelles d'innombrables pièces ont été déposées, des argun s présentés, et où l'on a procédé à des contre-interrogatoires approfondis de témoins. L'industrie des dépannage était représentée, notamment par les deux principales entreprises et d'autres entreprises, qui ent présentes et actives pendant toute la durée des travaux.

Les tarifs maximums fixés par la Régie étaient inférieurs à ce que l'on exige dans l'industrie. Dans son ordonna ce, la Régie a précisé que les nouveaux montants maximums auront probablement pour conséquence le fait que seules les entreprises efficientes pourront œuvrer dans le secteur des prêts de dépannage. Ces montants maximums fixés par la Régie sont semblables aux montants moyens en vigueur dans les États américains et, dans certains cas, sont supérieurs. Au Canada, dans la province de Québec, l'industrie des prêts de dépannage ne peut, de fait, exister, en

raison d'un taux d'intérêt annuel maximum de 35 %. De plus en plus d'États américains s'engagent sur la même voie.

Une des industries participantes, l'Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS), a déposé une requête dans laquelle elle demande à la Régie de revoir son ordonnance et d'y modifier trois points. La Régie a accepté en partie la demande de l'ACPS et a modifié son ordonnance.

Une autre industrie participante, Cash Store Financial, a sollicité directement devant la Cour d'appel l'autorisation d'interjeter appel de l'ordonnance de la Régie et sa demande d'autorisation a été accordée par le juge qui l'a entendue.

Toutefois, cette autorisation est devenue nulle étant donné le dépôt par le gouvernement en mai 2009 d'un projet de loi qui vise à fixer les taux maximums des prêts par règlement et à donner à la Régie un rôle de conseillère.

8. ADMINISTRATION DE LA RÉGIE

Règles de pratique et de procédure de la Régie

La Régie fonctionne conformément aux dispositions législatives qui la régissent et à ses règles de pratique et de procédure (les « Règles »). Ces dernières fournissent aux services publics réglementés, aux intervenants inscrits, aux membres de l'Assemblée législative, au gouvernement et aux autres parties intéressées une assurance et une orientation concernant la démarche employée par la Régie pour gérer ses processus publics et *ex parte*. Les Règles étaient opérationnelles à l'état de projet depuis plus d'une dizaine d'années. La Régie a officiellement adopté ses règles révisées en juin 2006, à la suite d'un processus qui a consisté à communiquer les règles projetées aux parties intéressées. À la suite de leur adoption, la Régie les a publiées dans la *Gazette du Manitoba* et les a diffusées sur son site Web.

Les Règles définissent notamment les critères appliqués par la Régie pour décider de l'allocation de dépens aux intervenants. La Régie a un pouvoir discrétionnaire total concernant l'allocation des dépens et exerce ce pouvoir de manière à limiter les coûts de réglementation tout en facilitant la participation du public à ses audiences.

Dotation et perfectionnement du personnel

La Régie s'est réjouie du fait que le gouvernement lui ait accordé l'autorisation d'affecter une personne à temps plein à « l'observation » du travail de ses deux secrétaires associés pendant deux ans. Étant donné que les quatre membres de la direction de la Régie sont admissibles à la retraite, la planification de la relève est importante. Kristine Schwanke a été choisie comme remplaçante et elle étudiera le travail de Gerry Barron et de Hollis Singh jusqu'à la fin de décembre 2009.

Le poste de chef de bureau de M^me^ Schwanke a été doté par Brenda Bresch, et Robyn Erlenmayer a pourvu le poste de M^me^ Bresch. La Régie a présenté une demande afin de prendre un arrangement semblable pour qu'une personne

apprenne le travail du directeur administratif en vue de le remplacer à la suite de son départ prochain à la retraite.

M^me^ Schwanke a suivi et réussi le programme de certificat en gestion dans le secteur public, un programme offert pour la première fois. Ce programme de certificat était offert par l'Université du Manitoba, en collaboration avec la Commission de la fonction publique, et consistait en cinq cours sur une foule de questions touchant la gestion dans le secteur public.

Le président et deux membres de la direction de la Régie ont chacun participé à l'un des trois séminaires sur le prix du carbone et l'échange de crédits d'émissions de carbone donnés par l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique dans trois villes différentes, soit Calgary, Ottawa et Toronto. Ces séminaires ont fourni aux agents de réglementation et aux industries qui y ont participé un aperçu des questions entourant l'échange de crédits d'émission de carbone, essentiellement dans le contexte nord-américain. Ces questions sont pertinentes pour la réglementation touchant Hydro-Manitoba et la Société d'assurance publique du Manitoba, compte tenu de l'engagement de la Régie en vertu de la *Loi sur le développement durable*.

Du personnel de la Régie a également participé à l'assemblée annuelle de la North American Cemetery Regulators Association. Le programme de cette année était axé sur les exigences de fiducie pour les arrangements préalables de services de pompes funèbres et de services de cimetières.

Améliorations opérationnelles

À partir de 2004, la Régie s'est engagée dans un processus destiné à améliorer l'efficacité de son effort de réglementation, à réduire les coûts engendrés par la réglementation et de faire face à l'augmentation de sa charge de travail en évitant de procéder à des augmentations massives en personnel et en services de conseillers. Depuis lors, le coût global de la réglementation a diminué, de même que le temps nécessaire à l'émission des ordonnances. De plus, les directives de la Régie aux services d'eau et d'égouts municipaux ont été améliorées par la fourniture de renseignements détaillés sur le contexte et sur les motifs des décisions, et la Régie tient désormais régulièrement des audiences publiques relativement aux demandes d'approbation de tarifs des services d'eau et d'égouts municipaux à l'extérieur de Winnipeg.

La réforme de la réglementation requiert de la flexibilité, et, conformément aux avis juridiques qu'elle a obtenus, la Régie a demandé et obtenu l'accord du gouvernement pour qu'il élimine l'obligation selon laquelle la nomination de ses conseillers devait intervenir par décret. La Régie nomme désormais elle-même ses conseillers, de son propre chef, comme cela est prévu dans la *Loi sur la Régie des services publics*.

La Régie continuera d'étudier les méthodes et moyens à employer pour améliorer la rentabilité du processus de réglementation ainsi que la sensibilisation du public et la participation des consommateurs au processus.

9. PERSPECTIVES POUR 2009-2010 ET RECOMMANDATIONS

Fiabilité de l'électricité

Après la panne survenue en 2003 dans l'est des États-Unis et du Canada, les gouvernements des deux pays sont intervenus afin de mieux garantir la fiabilité de l'électricité, en particulier pour ce qui a trait aux réseaux d'interconnexion. Ces systèmes traversent la frontière canado-américaine et l'organisme américain de régie, la Federal Energy Regulatory Commission (FERC), est en voie d'obtenir le pouvoir d'établir et d'administrer des protocoles qui régiront la fiabilité de l'électricité.

Pour protéger la souveraineté du Canada et du Manitoba, tout en permettant à la surveillance de la FERC de favoriser une amélioration de la fiabilité, des dispositions législatives ont été présentées au printemps 2009 en vue de confier à la Régie le soin d'agir à titre d'autorité de réglementation en matière de fiabilité de l'électricité. Avec l'adoption de ces dispositions législatives, la Régie agirait en collaboration avec Hydro-Manitoba, l'OMS, le MISO et la FERC, pour garantir autant que possible la sécurité et la fiabilité des échanges d'électricité avec les services publics américains.

En attendant que les dispositions législatives soient adoptées, le lieutenant-gouverneur en conseil a pris un décret dans lequel il nomme la Régie comme arbitre en cas d'allégation de non-respect des normes de fiabilité de l'électricité, en vertu de l'article 107 de la *Loi sur la Régie des services publics*.

Recouvrement des coûts et barème des frais de la Régie

La Régie continuera d'étudier différents modèles susceptibles de lui permettre d'accomplir sa mission de recouvrement des coûts.

Cadre réglementaire

La Ville de Winnipeg étudie actuellement la possibilité de confier la surveillance de ses services d'eau et d'égouts à la Régie. Celle-ci, qui avait déjà adressé cette recommandation au gouvernement, attend maintenant les résultats des délibérations de la Ville et de la Province. Entre temps, le personnel de la Régie travaille avec des représentants de la Ville afin de mieux définir et de clarifier le contexte réglementaire qui serait nécessaire.

La Régie, compte tenu du récent élargissement de sa surveillance pour comprendre désormais les entreprises privées et les coopératives de services d'eau et d'égouts, souhaite intervenir davantage dans la réglementation des services d'eau dans l'intérêt des contribuables et de la société.

Recommandations au gouvernement

La Régie s'appuie sur la politique du gouvernement, telle qu'elle est établie par la loi, les règlements et la politique officielle du gouvernement. Lorsqu'une politique n'a pas été établie par la législature ni le gouvernement en place, la Régie peut établir sa propre politique. En pareil cas, la politique fixée par la Régie est sous réserve de modifications, qui peuvent découler de la loi, de la réglementation ou de la politique officielle du gouvernement. Les

pouvoirs de la Régie sont limités et définis, et il existe des domaines dans lesquels la Régie ne peut établir de politique même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement. Dans certains cas, même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement, et même si l'affaire relève de la compétence de la Régie, celle-ci peut décider de ne pas fixer de politique. Dans certains cas de ce genre, la Régie peut décider de porter l'affaire à l'attention du gouvernement par voie d'observations ou de suggestions présentées dans une ordonnance.

La Régie a porté les questions importantes suivantes à l'attention du gouvernement depuis 2004 :

- La dispense, mentionnée précédemment, dont bénéficie la Ville de Winnipeg vis-à-vis de l'autorité de la Régie en matière de services d'eau et d'égouts :

  La Régie suggère qu'il peut être dans l'intérêt du public d'étendre l'autorité de la Régie au service d'eau et d'égouts de la Ville, seul organisme municipal dispensé actuellement. Le maire de Winnipeg a récemment appuyé cette suggestion.

- La dispense dont bénéficie actuellement la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba vis-à-vis des pouvoirs de fixation de tarifs de la Régie en matière de service d'eau et d'égouts; la Commission fixe les tarifs des services d'eau et d'égouts pour les actifs des services publics qui lui appartiennent, et ces tarifs concernent les municipalités, qui sont par ailleurs assujetties à l'autorité de la Régie en matière de tarification des services d'eau et d'égouts :

  La Régie est d'avis que tous les services d'eau et d'égouts municipaux de la province devraient être assujettis à son autorité.

- La direction de l'assurance complémentaire et la direction des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux de la Société d'assurance publique du Manitoba ne sont pas sous l'autorité de la Régie, à la différence des opérations du régime Autopac de base de la société :

  La Régie est d'avis que l'élargissement de la surveillance de la Régie à toutes les activités de la Société d'assurance publique du Manitoba serait dans l'intérêt du public.

- Le secteur du transport routier longue distance de la Société d'assurance publique du Manitoba est subventionné par les assurés du tarif de base en raison de la non-inclusion des coûts des indemnités en cas d'accident dans le calcul des primes applicables aux camions des entrepreneurs de transport routier interprovincial, une décision prise par le gouvernement :

  La Régie recommande que la Société d'assurance publique du Manitoba soit indemnisée pour la subvention annuelle consentie par le gouvernement ou que la Société d'assurance publique du Manitoba transfère une partie des bénéfices annuels des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux au programme de base pour rembourser les coûts.

- Les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba ne sont pas soumises à l'approbation de la Régie, à la différence de celles de Centra Gas; la Régie est d'avis que parce que les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba se calculent et

devraient continuer de se calculer en milliards de dollars, et attendu que les frais d'amortissement et de financement associés aux dépenses en capital constituent un volet important des besoins annuels en revenus d'Hydro-Manitoba :

il serait préférable que l'autorité de la Régie soit étendue à l'approbation des dépenses en capital d'Hydro-Manitoba avant toute construction ou tout achat en tant que tel.

- Le ratio emprunts/capitaux propres et la structure du capital d'Hydro-Manitoba ont de l'importance aux yeux de la Régie dans l'approbation et l'établissement des tarifs d'électricité d'Hydro-Manitoba par catégories de clientèle :

La Régie suggère au gouvernement de ne pas imposer d'autres versements de dividendes par Hydro-Manitoba jusqu'à ce que le ratio emprunts/capitaux propres d'Hydro-Manitoba atteigne la cible financière acceptée par toutes les parties qui participent aux audiences de la Régie consacrées à Hydro-Manitoba.

Aucune de ces recommandations ne peut être mise en œuvre exclusivement par la direction de la Régie, car les points qu'elles soulèvent sont du ressort du gouvernement.

En plus de fournir des services publics réglementés et d'assurer d'autres activités à l'aide de directives données en vertu de son autorité, la Régie dispense des recommandations et des suggestions. La Régie opte souvent pour cette approche afin de donner aux services publics l'occasion d'étudier les questions avant leur examen détaillé en audience publique. Les recommandations adressées aux services publics figurent dans les ordonnances de la Régie et peuvent être consultées en prenant connaissance des ordonnances de la Régie sur son site Web.

10. CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

La Régie propose un site Web à l'adresse suivante : www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html. Le public peut y suivre ses activités et y obtenir ses décisions et ses avis concernant les principales questions qui lui sont présentées.

Les pouvoirs de la Régie ne se limitent pas à ceux énoncés dans la *Loi sur la Régie des services publics*; certaines dispositions de la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci* et de la *Loi sur l'Hydro-Manitoba* se rapportent également à la Régie. D'autres lois, comme la *Charte de la Ville de Winnipeg*, confèrent également des responsabilités à la Régie. À un moment donné, il pourrait être utile de regrouper en une seule loi les dispositions stipulant le mandat de la Régie, afin que ce dernier puisse être mieux compris du public.

Pour ce qui est de ce mandat, les services publics suivis par la Régie sont également régis ou surveillés, en tout ou en partie, par d'autres organismes, comme la Législature, les ministres responsables, les conseils d'administration des organismes, le Conseil des corporations de la Couronne, la Commission de protection de l'environnement, le vérificateur général, la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba et Conservation Manitoba. Même si la Régie reconnaît l'importance du rôle des autres institutions, leur rôle ne limite pas les

responsabilités que la loi confère à la Régie des services publics.

Les activités de la Régie au cours de l'exercice 2008-2009 ont été à la fois diversifiées, exigeantes et productives. L'appel de l'ordonnance concernant les prêts de dépannage, la restructuration du marché du gaz naturel et les rapports avec les entreprises privées et les coopératives de services d'eau ont été prenants, mais aussi intéressants et enrichissants.

Je tiens à remercier les autres membres, les conseillers et le personnel de la Régie pour leur dévouement envers le travail de la Régie des services publics et son mandat de protection de l'intérêt public.

Nous avons toujours à l'esprit que le public compte sur la Régie pour examiner de façon approfondie et minutieuse les questions qui lui sont présentées; un processus d'audience équitable demeure extrêmement important à cet égard. La Régie atteint traditionnellement cet objectif, envers lequel elle demeure engagée pour l'avenir.

Je vous prie de recevoir l'assurance de ma très haute considération.

Graham F.J. Lane
Le 15 juin 2009

RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI

La Régie des services publics (la « Régie ») est un tribunal administratif quasi judiciaire autonome qui exerce ses activités en vertu de la *Loi sur la Régie des services publics* (la « *Loi* »). La *Loi* a été promulguée en 1959, mais la Régie réglemente des services publics similaires en vertu d'autres lois depuis 1912.

Au cours de l'exercice visé par le présent rapport, la Régie était responsable de la réglementation des services publics désignés dans la *Loi*, à savoir : Centra Gas Manitoba Inc. (une filiale en propriété exclusive d'Hydro-Manitoba), Stittco Utilities Man Ltd., la Swan Valley Gas Corporation et les services d'eau et d'égouts municipaux dans la province, à l'exception des services publics de la Ville de Winnipeg et de la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba.

Conformément à la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci*, la Régie est chargée de la réglementation des primes imposées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'assurance automobile obligatoire, des primes connexes liées aux permis de conduire et d'autres droits, ainsi que des tarifs d'électricité imposés par Hydro-Manitoba. La Régie examine les prévisions et le rendement financiers d'Hydro-Manitoba, mais n'a aucune compétence quant aux décisions relatives aux dépenses en capital de ce service public.

D'autres lois établissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et de décision :

la *Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg*;
la *Loi sur la répartition du gaz*;
la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*;
la *Loi sur les cimetières*;
la *Loi sur la Ville de Winnipeg* (ententes sur le transport de personnes);
la *Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba* (appels);
la *Loi sur la protection des voies publiques* (appels);
la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* (appels);
la *Loi sur la protection du consommateur*.

La Régie est aussi chargée de l'administration de la *Loi sur les gazoducs* et, en vertu de cette loi, de l'approbation de la construction et de l'exploitation de tous les gazoducs du Manitoba. La principale préoccupation de la Régie dans l'exercice de ces responsabilités est la sécurité du public.

Les services publics réglementés par la Régie, qui ont des revenus annuels d'environ 4 milliards de dollars, fournissent des services touchant la quasi-totalité des résidents et des entreprises du Manitoba.

MEMBRES ET PERSONNEL DE LA RÉGIE

Membres de la Régie :

Graham Lane, CA, président
Robert Mayer, C.R., vice-président
Leonard Evans, LL.D.
Monica Girouard, CGA
Eric Jorgensen
Kathi Avery Kinew
Susan Proven, conseillère en économie domestique
Alain Molgat, B. comm., CMA (a démissionné en avril 2009)

Membres du personnel :
Direction :

Gerald A. Gaudreau, CMA, directeur administratif et secrétaire
Hollis Singh, BA (économie), secrétaire associé
Gerald O. Barron, FCGA, secrétaire associé
Kristine Schwanke, secrétaire associée adjointe

Personnel administratif :

Debra Feuer, secrétaire du président
Brenda Bresch, chef de bureau
Robyn Erlenmayer, secrétaire administrative

Le poste de président est un poste à temps complet dont le titulaire est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les autres membres de la Régie occupent des postes à temps partiel et sont également nommés. Les audiences publiques de la Régie sont annoncées, les demandes présentées par les services d'eau et d'égouts où aucune audience publique n'est tenue sont annoncées aux parties concernées et les décisions de la Régie sont communiquées au public. La Régie communique les décisions qu'elle prend à l'issue d'audiences *ex parte* aux services publics concernés et aux intervenants et les affiche sur son site Web. Toutes les décisions de la Régie sont à la disposition du public et peuvent être consultées sur son site Web. Les comités qui étudient les demandes d'approbation de tarifs et les autres dossiers présentés devant la Régie et qui prennent les décisions sur ces points sont formés de membres de la Régie. Ces membres, le personnel et les conseillers de la Régie doivent observer les lignes directrices sur les conflits d'intérêts afin que les parties qui se présentent devant la Régie soient assurées d'obtenir des jugements indépendants et impartiaux. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant les tribunaux et d'une demande de réexamen devant la Régie. Cette dernière a adopté des règles de pratique et de procédure, qui sont publiées et peuvent être obtenues par les consommateurs, les services publics et les autres parties intéressées.

La Régie reçoit l'avis de conseillers spécialisés dans les domaines de la comptabilité, de l'actuariat, du génie et du droit, dont voici la liste ci-dessous :

comptabilité	Cathcart Advisors Inc.
actuariat	Eckler Partners LLP
génie	Energy Consultants International Ltd. et L.A.B. Consulting Ltd.
droit	Fillmore Riley LLP et Pitblado LLP

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

ORDONNANCES RENDUES

	2008-2009		2007-2008	
Industries réglementées :				
Services d'eau et d'égouts				
Demandes de modifications tarifaires	46		37	
Demandes visant à résorber des déficits	13		43	
Questions générales, frais de paiement tardif	9	68	1	81
Hydro-Manitoba				
Activités dans le secteur de l'électricité	63		56	
Centra Gas Manitoba	15	78	16	72
Services de gaz naturel et de propane et gazoducs				
Swan Valley Gas (tarifs consommateurs)		1		2
Stittco Utilities Man Ltd.		2		6
TransCanada Calibrations (vérification de la sécurité)				-
Autres ordonnances relatives au gaz naturel				
Interruptions de service		-		-
Questions générales, code de conduite (courtiers)		-		1
Société d'assurance publique du Manitoba		7		5
Loi sur la protection des voies publiques		6		6
Frais d'encaissement de chèques gouvernementaux				2
Frais maximums pour les prêts de dépannage		8		1
Loi sur les cimetières		1		3
Avion		1		
Nombre total d'ordonnances rendues		172		179

Remarque : Les décisions de la Régie des services publics du Manitoba sont fournies sur demande par le bureau de la Régie et sont affichées sur son site Web (www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html). Parmi les ordonnances indiquées ci-dessus figurent celles relatives aux demandes d'allocation de dépens par les parties qui participent au processus de la Régie

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

LICENCES ET PERMIS DÉLIVRÉS

	2008-2009		2007-2008	
Achat direct de gaz naturel				
Courtiers		**11**		**12**
Loi sur les cimetières				
Cimetières, renouvellement de permis	11		11	
permis initial			-	
Columbariums	19		18	
Mausolées	5		5	
Crématoires	18		17	
Agents/Propriétaires	97		120	
Transferts de permis entre agents	2	**152**	1	**172**
Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres				
Renouvellement de permis	25		25	
Permis initial		**25**	-	**25**
Nombre total de licences et de permis délivrés		**188**		**209**

La Régie reçoit par ailleurs des avis de modifications tarifaires de cimetières et de crématoires et des avis concernant des arrangements préalables de services de pompes funèbres.

INFORMATION FINANCIÈRE
Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009

	(en milliers de dollars) 2008-2009		2007-2008	
Prélèvements directs et indirects (en milliers de dollars)				
Prélèvements généraux de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	326		315	
b) les opérations gazières	641	967	671	986
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	963		749	
b) les opérations gazières	284	1 247	693	1 452
Coûts des intervenants pris en charge par Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	325		0	
b) les opérations gazières	25	350	461	461
Total des prélèvements de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba		2 564		2 899
Prélèvements auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) pour :				
Prélèvements généraux de la Régie auprès de la SAPM	312		312	
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par la SAPM	362		232	
Coûts des intervenants pris en charge par la SAPM	100		49	
Total des prélèvements de la Régie auprès de la SAPM		684		593
Autres prélèvements :				
Avion	12			
Stittco Utilities Man Ltd.	5		39	
Swan Valley Gas Corporation	4		3	
Services d'eau et d'égouts	44		28	
Droits liés aux services funéraires et à ceux liés aux cimetières	30		24	
Courtiers en gaz naturel	7		8	
Gouvernement (encaissement de chèques et prêts de dépannage)	120	222	489	591
		3 470		4 083
Dépenses directes et indirectes de la Régie (en milliers de dollars)				
Coûts directs de la Régie :				
Salaires et indemnités quotidiennes	740		685	
Coûts associés à la réglementation des tarifs et à la sécurité	270		305	
Audiences sur l'encaissement de chèques et les prêts de dépannage*	83		453	
Frais généraux (loyer, technologie, services publics, etc.)	233	1 326	273	1 716
Coûts des conseillers de la Régie facturés aux entités réglementées		1 609		1 696
Coûts des intervenants facturés aux entités réglementées		450		519
Total des coûts liés aux activités de la Régie		3 385		3 931

* Les dépenses comprennent les services professionnels de conseillers et les dépens accordés aux intervenants.

INFORMATION FINANCIÈRE (SUITE)
Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009

Les recettes et les dépenses liées aux activités et aux décisions de la Régie sont inscrites aux comptes du Trésor de la Province du Manitoba et des services publics réglementés par la Régie. Celle-ci assume les coûts à partir de son propre compte et les récupère par des prélèvements prévus par la loi auprès d'Hydro-Manitoba, de Centra Gas, de la Société d'assurance publique du Manitoba et de Stittco Utilities Man Ltd., ainsi que par des frais imposés à d'autres services publics réglementés. La Régie ordonne aux services publics de payer les coûts associés à ses conseillers et, en cas d'ordonnance d'allocation de dépens de la Régie, la totalité ou une partie des dépenses engagées par les intervenants à ses audiences.

Les coûts et les revenus déclarés ne comprennent pas les dépenses engagées par les services publics réglementés pour leurs propres coûts directs liés aux processus de réglementation de la Régie. Ces coûts comprennent les salaires et les avantages sociaux, les dépenses liées aux avis, les honoraires des consultants et les frais généraux.

La diminution des coûts, d'une année à l'autre, est principalement attribuable au fait que les audiences sur les prêts de dépannages et les dépenses qui y sont associées ont lieu seulement tous les trois ans et n'ont pas eu lieu en 2008-2009.